

Regulamin internetowej sprzedaży biletów elektronicznych przez Żeglugę Gdańską sp. z o. o. uprawniających do przejazdów środkami transportu zbiorowego drogą wodną organizowanych przez Miasto Gdańsk (Regulamin sprzedaży).

§ 1. Zakres stosowania

1. Regulamin sprzedaży ma zastosowanie do:
 - a) zakupu biletów elektronicznych uprawniających do korzystania z przejazdów środkami transportu zbiorowego drogą wodną organizowanych przez Miasto Gdańsk (dalej: „bilety elektroniczne na tramwaj wodny” lub „bilety elektroniczne”), zgodnych z uchwałą NR XXXV/988/09 Rady Miasta Gdańsk z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie ustalenia zasad taryfowych, cen za przejazdy środkami gminnego transportu zbiorowego oraz wysokości opłat dodatkowych i opłat manipulacyjnych (dalej: „Taryfa biletowa ZTM w Gdańsku”), a oferowanych przez Żeglugę Gdańską sp. z o. o. przy pomocy internetowego systemu sprzedaży biletów elektronicznych (dalej: „Portal Żeglugi Gdańskiej”)
2. Regulamin sprzedaży określa:
 - a) warunki i zasady korzystania z Portalu Żeglugi Gdańskiej;
 - b) zasady zakupu biletów elektronicznych na tramwaj wodny;
 - c) zawarcie umowy przewozu;
 - d) anulowanie transakcji;
 - 5) składanie i rozpatrywanie wniosków reklamacyjnych;
 - 6) wystawianie faktur VAT;
 - 7) zakładanie, korzystanie, usuwanie Konta Klienta oraz przetwarzanie danych osobowych;
 - 8) prawa i obowiązki Stron (Klienta, Pasażera, Żeglugi Gdańskiej)
3. Postanowienia Regulaminu sprzedaży zamieszcza się na stronie internetowej www.zegluga.pl.
4. W celu właściwego korzystania z Portalu Żeglugi Gdańskiej należy spełniać warunki techniczne w postaci:
 - a) Włączona obsługa JavaScript w przeglądarce.
 - b) Jedna z poniższych przeglądarek:
 - *Mozilla Firefox* (w wersji 59 lub wyższej)
 - *Google Chrome* (w wersji 66 lub wyższej)
 - *Opera* (w wersji 52 lub wyższej)
 - *Microsoft Edge* (w wersji 41 lub wyższej)
5. Postanowienia taryfowe i opłaty stosowane przez Żeglugę Gdańską zgodne są z uchwałą NR XXXV/988/09 Rady Miasta Gdańsk z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie ustalenia zasad taryfowych, cen za przejazdy środkami gminnego transportu zbiorowego oraz wysokości opłat dodatkowych i opłat manipulacyjnych. Pasażer przed zakupem powinien zapoznać się z tymi zasadami.
6. Obsługiwane standardy przelewów internetowych wskazane są na stronie systemu Żeglugi Gdańskiej.

§ 2. Słownik terminów i znaczeń

Użyte w Regulaminie sprzedaży określenia oznaczają:

- a) Żegluga Gdańska – Żegluga Gdańska sp. z o. o. z siedzibą w Gdańsku ul. Pończoszników 2, 80-830 Gdańsk, Zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010067, REGON: 192014792, NIP: 583-26-68-751, Kapitał zakładowy: 18.188.000 złotych
- b) ZTM w Gdańsku - Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku, 80-874 Gdańsk, ul. Na Stoku 49, NIP 583-289-40-80;
- c) Portal Żeglugi Gdańskiej - system internetowej sprzedaży biletów elektronicznych na tramwaj wodny umożliwiający osobie zwanej dalej Klientem zawarcie przez internet umowy zakupu elektronicznych biletów na tramwaj wodny na swoją rzecz lub na rzecz osoby trzeciej zwanej dalej Pasażerem, dostępny pod adresem www.zegluga.pl.
- d) bilet elektroniczny na tramwaj wodny – dokument, który można nabyć na Portalu Żeglugi Gdańskiej, potwierdzający zawarcie umowy zakupu i przewozu, uprawniający osobie na nim wskazanej do korzystania - po okazaniu dokumentu ze zdjęciem - z przejazdów środkami transportu zbiorowego drogą wodną organizowanych przez Miasto Gdańsk zgodnie ze wskazaniami na dokumencie oraz ofertą taryfową biletową ZTM w Gdańsku. W przypadku biletu elektronicznego uprawniającego na przejazd więcej niż jedną osobę zaokrętowanie wszystkich osób musi odbyć się jednocześnie, przy zaokrętowaniu obecna musi być ta osoba, której dane są wskazane na bilecie i musi ona dysponować dokumentem ze zdjęciem, reszta pasażerów jest uprawniona do korzystania z przejazdu po okazaniu dokumentu ze zdjęciem przez osobę, której dane widnieją na bilecie.
- e) Klient – każda osoba korzystająca z Portalu Żeglugi Gdańskiej lub dokonująca płatności online;
- f) Konto Klienta - indywidualny dla każdego Klienta panel użytkownika, uruchomiony na jego rzecz przez Żeglugę Gdańską, po dokonaniu przez Klienta Rejestracji;
- g) Rejestracja - oznacza czynność faktyczną dokonaną w sposób określony w Regulaminie sprzedaży, wymaganą dla utworzenia Konta Klienta
- h) płatność on-line - opłacenie należności przy wykorzystaniu:
 - blik
 - szybkiego przelewu internetowego.
- i) umowa zakupu i przewozu - umowa zawarta za pomocą Portalu Żeglugi Gdańskiej na przewóz osób w komunikacji miejskiej wg. taryfy biletowej ZTM w Gdańsku;
- j) Pasażer – każda osoba, odbywająca rejs na podstawie biletu elektronicznego na tramwaj wodny.
- k) Polityka prywatności Portalu Żeglugi Gdańskiej - dokument dostępny pod adresem www.zegluga.pl formułujący zasady gromadzenia, wykorzystywania i przetwarzania danych osobowych pozyskanych od Klientów za pośrednictwem strony przez administratora danych osobowych - Żeglugę Gdańską sp. z o. o.
- l) Regulamin porządkowy - Regulamin przewozu osób i rzeczy przez Żeglugę Gdańską sp. z o. o. w ramach przejazdów środkami transportu zbiorowego drogą wodną organizowanych przez Miasto Gdańsk, dostępny pod adresem www.zegluga.pl .

§ 3. Ogólne warunki i zasady korzystania z Portalu Żeglugi Gdańskiej

1. Klient, który zamierza korzystać z Portalu Żeglugi Gdańskiej, powinien:

- a) spełniać warunki techniczne o których mowa w §1 ust. 4;
- b) wypełnić odpowiedni formularz na stronie internetowej oraz przesłać wypełniony formularz rejestracyjny drogą elektroniczną do Żeglugi Gdańskiej poprzez wybór odpowiednich funkcji znajdującej się w formularzu rejestracyjnym oraz zapoznać się z treścią Regulaminu sprzedaży, Polityki prywatności Żeglugi Gdańskiej, Taryfy biletowej ZTM w Gdańsku, Regulaminu Porządkowego i zaakceptować przy użyciu przycisku „Oświadczam, iż zapoznałem się z: Regulaminem sprzedaży, Polityką prywatności Żeglugi Gdańskiej, Taryfą biletową ZTM w Gdańsku, Regulaminem porządkowym i akceptuję ich postanowienia”

2. Klient, który zamierza założyć Konto Klienta jest zobowiązany:

1) dokonać nieodpłatnej Rejestracji, wypełniając formularz rejestracyjny oraz przesłać wypełniony formularz rejestracyjny drogą elektroniczną do Żeglugi Gdańskiej poprzez wybór odpowiedniej funkcji znajdującej się w formularzu rejestracyjnym wpisując:

- a) imię i nazwisko,
- b) hasło,
- c) adres e-mail,
- d) adres zamieszkania,
- e) numer telefonu
- f) dane do faktury VAT - nazwa firmy, adres oraz numer identyfikacji podatkowej (opcjonalnie);

2) zapoznać się z treścią Regulaminu sprzedaży, Polityki prywatności Żeglugi Gdańskiej, Taryfy biletowej ZTM w Gdańsku, Regulaminu Porządkowego i zaakceptować przy użyciu przycisku „Oświadczam, iż zapoznałem się z: Regulaminem sprzedaży, Polityką prywatności Żeglugi Gdańskiej, Taryfą biletową ZTM w Gdańsku, Regulaminem porządkowym i akceptuję ich postanowienia”

3. W trakcie Rejestracji Klient może dobrowolnie wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach statystycznych, promocyjnych i marketingowych poprzez użycie odpowiedniego przycisku: „Oświadczam, iż wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych zebranych przez Żeglugę Gdańską sp. z o.o. w procesie rejestracji, jak i innych danych uzyskanych w przyszłości, w celach statystycznych, promocyjnych i marketingowych przez Żeglugę Gdańską sp. z o.o.”

4. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego Klient otrzymuje niezwłocznie, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym, potwierdzenie Rejestracji przez Żeglugę Gdańską. Z tą chwilą Klient uzyskuje możliwość dostępu do Konta Klienta i dokonywania zmian podanych podczas Rejestracji danych.

5. Konto w Serwisie Żeglugi Gdańskiej usuwane jest na wniosek Klienta.

6. Wniosek o usunięciu z Serwisu Żeglugi Gdańskiej konta powinien zawierać:

- 1) Dane Klienta (imię, nazwisko, adres, adres e-mail)

7. Wniosek o usunięciu należy wysłać na adres bilety@zegluga.pl z adresu e-mail podanego w trakcie rejestracji konta w Portalu Żeglugi Gdańskiej lub poprzez Konto Klienta.

§ 4. Nabycie biletu elektronicznego i zawarcie umowy przewozu

1. Transakcji zakupu biletów elektronicznych na tramwaj wodny dokonywać można korzystając ze Portalu Żeglugi Gdańskiej dostępnego na stronie www.zegluga.pl przez całą dobę z dopuszczalnymi przerwami spowodowanymi koniecznością konserwacji systemów informatycznych.

2. Żegluga Gdańska umożliwi Klientom zakup biletów elektronicznych na tramwaj wodny:
 - a) pasażerskich imienne, na określony dzień i godzinę oraz określony przystanek/port zaokrętowania i wyokrętowania (trasę) - pełnopłatne i ulgowe;
 - b) na rower imienne, na określony dzień i godzinę oraz określony przystanek/port zaokrętowania i wyokrętowania (trasę);
 - c) darmowe imienne, na określony dzień i godzinę oraz określony przystanek/port zaokrętowania i wyokrętowania (trasę).

3. W przypadku biletu elektronicznego uprawniającego na przejazd więcej niż jedną osobę:
 - zaokrętowanie wszystkich osób musi odbyć się jednocześnie;
 - przy zaokrętowaniu obecna musi być ta osoba, której dane są wskazane na bilecie i musi ona dysponować dokumentem ze zdjęciem
 - reszta pasażerów jest uprawniona do korzystania z przejazdu po okazaniu dokumentu ze zdjęciem przez osobę, której dane widnieją na bilecie

4. Bilet elektroniczny:
 - uprawnia do wejścia na statek w pierwszej kolejności, nie zwalnia to z obowiązku wyokrętowania na przystanku końcowym.
 - gwarantuje miejsce wyłącznie jeżeli pasażer przyjdzie na pierwszy przystanek/port zgodnie z trasą - jeżeli pasażer będzie chciał wejść na kolejnym przystanku/portcie, to może wystąpić brak miejsc.

5. Bilety występują/są emitowane w formie pliku PDF i są ważne z dokumentem ze zdjęciem zgodnie z treścią ust. 3

6. W celu nabycia elektronicznego biletu komunikacji miejskiej należy:
 - a) wejść na stronę <https://www.zegluga.pl/rejsy-ztm>
 - b) wybrać:
 - określony port zaokrętowania i wyokrętowania (trasę),
 - określony dzień i godzinę rejsu
 - c) wybrać rodzaj oraz ilość biletów:
 - ilość biletów normalnych, ilość biletów ulgowych, ilość biletów rowerowych, ilość biletów darmowych
 - d) wybrać na ile dni przed rejsem wysłane zostanie przypomnienie o nadchodzącym rejsie.
 - e) wypełnić odpowiedni formularz na stronie internetowej oraz przesłać wypełniony formularz drogą elektroniczną do Żeglugi Gdańskiej poprzez wybór odpowiednich funkcji znajdującej się w formularzu rejestracyjnym
 - f) dokonać płatności on-line

7. Płatności on-line może dokonać Klient poprzez wybranie opcji "wybierz formę płatności" (dostępne są do wyboru: blik oraz szybkie przelewy elektroniczne), który zamieszczony jest w formularzu. W przypadku braku potwierdzenia formy płatności, następuje automatyczne anulowanie transakcji.

8. Płatności za bilety elektroniczne należy dokonać w ciągu 15 minut od wybrania funkcji „zamawiam i płacę”.

9. Brak dokonania płatności w terminie, o których mowa w ust. 7 powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

10. Gotowość biletu elektronicznego do wykorzystywania w rejsie i zawarcie umowy przewozu następuje po dokonaniu płatności on-line (po uzyskaniu potwierdzenia realizacji transakcji) i otrzymaniu przez Klienta na podany adres poczty elektronicznej potwierdzenia dokonania transakcji oraz wygenerowaniu elektronicznego biletu lub e-faktury.

11. Do wykonywania rejsu uprawnia jedynie bilet elektroniczny w formie wydruku na papierze formatu A4 (w orientacji pionowej) albo zapisany na przenośnym urządzeniu elektronicznym w formacie PDF. Urządzenie musi posiadać sprawny, nieuszkodzony i czytelny wyświetlacz aby sprawdzenie biletów przebiegało sprawnie, w przeciwnym wypadku obsługa statku może odmówić wpuszczenia na statek pasażerów uprawnionych do przejazdu na przedmiotowym bilecie.

12. Bilety elektroniczne są ważne w terminach i zakresie na nich określonych z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.

13. Na Portalu Żegluga Gdańska można nabyć bilet na rejs najpóźniej do godziny 23:59 dnia poprzedzającego wybrany rejs.

§ 5. Warunki anulowania transakcji i zwrot biletu elektronicznego

1. Klient może na Portalu Żegluga Gdańska dokonać zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu elektronicznego jeżeli dokona rezygnacji z biletu, nie później niż na 6 godzin przed planowym zaokrętowaniem (rejsiem) z przystanku wskazanego na bilecie,
2. W przypadku niedotrzymania terminu, wskazanego w ust. 1 zwrot niewykorzystanego biletu elektronicznego jest niemożliwy.
3. Po przeprowadzeniu udanej transakcji zakupu biletu na rejs, pasażer otrzyma drogą elektroniczną potwierdzenie zakupu wraz z biletem, fakturą oraz linkiem do formularza zwrotu biletu, poprzez który należy rozpocząć procedurę zwrotu.
4. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystane bilety elektroniczne następuje automatycznie poprzez system płatności Portalu Żegluga Gdańska.

§ 6. Faktury VAT

1. Bilet elektroniczny i potwierdzenie realizacji transakcji nie są fakturami VAT.

2. Dokonanie zakupu biletów elektronicznych może być wyłącznie na prośbę Klienta potwierdzone e-fakturą zgodnie z rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2010 r. (Dz.U. 2010, nr 249, poz. 1661 z późn.zm.)

3. Zgodnie z Rozporządzeniem o którym mowa w ust. 2, faktury mogą być wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej, pod warunkiem uprzedniej akceptacji tej formy przez odbiorcę faktury gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści bezpiecznym podpisem elektronicznym oraz znacznikiem czasowym w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. nr 130, poz. 1450, z późn. zm.)

4. Dane niezbędne do wystawienia faktury VAT pobierane są automatycznie z formularza wypełnionego przez Klienta podczas rejestracji na Portalu Żegluga Gdańska

5. Wystawcą e-faktury VAT jest Żegluga Gdańska Sp. Z o.o. z siedzibą w Gdańsku (80-830) przy ulicy Pończoszników 2, NIP: 5832668751.

6. Żegluga Gdańska wystawia i przesyła faktury w formie elektronicznej gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści bezpiecznym podpisem elektronicznym oraz znacznikiem czasowym w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. nr 130, poz. 1450, z późn. zm.)

7. Duplikaty do faktur wystawianych i przesyłanych w formie elektronicznej będą wystawiane w formie papierowej wyłącznie na pisemną prośbę Klienta.

§ 7. Prawa i obowiązki Klienta i Podróżnego

1. Klient ma prawo do:

- a) zakupu biletu elektronicznego za pośrednictwem Portalu Żeglugi Gdańskiej w ramach dostępnej puli miejsc;
- b) rejestracji konta klienta na Portalu Żeglugi Gdańskiej;
- c) składania wniosków reklamacyjnych;

2. Klient przy użyciu Konta Klienta ma prawo do:

- a) wglądu do danych podanych w trakcie rejestracji i uaktualniania ich;
- b) likwidacji konta;
- c) edycji hasła do konta klienta,
- d) przeglądania historii transakcji

3. Klient zobowiązany jest:

- a) zapoznać się z treścią Regulaminu sprzedaży, Polityki prywatności Żeglugi Gdańskiej, Taryfy biletowej ZTM w Gdańsku, Regulaminu Porządkowego
 - c) korzystać z Portalu Żeglugi Gdańskiej zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu;
4. nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy, na osoby trzecie - z wyjątkiem prawa do dysponowania elektronicznym biletem przez podróżnego
 5. podać przy korzystaniu z Portalu Żeglugi Gdańskiej prawdziwe i aktualne dane;
 6. wydrukować czytelnie na papierze formatu A4 (w orientacji pionowej) bilet elektroniczny albo zapisać na przenośnym urządzeniu elektronicznym w formacie PDF bilet elektroniczny
 7. Pasażer podczas korzystania z elektronicznego biletu zobowiązany jest do stosowania się do przepisów porządkowych przewoźnika zawartych w Regulaminie Porządkowym;
 8. Pasażer odbywający rejsy zobowiązany jest do posiadania przy sobie biletu elektronicznego i udostępnienia w przypadku kontroli

§ 8. Prawa i obowiązki Żeglugi Gdańskiej sp. z o. o.

1. Żegluga Gdańska ma prawo:

- a) odstąpić od umowy zakupu biletu elektronicznego zawartej przy wykorzystaniu Portalu Żeglugi Gdańskiej w przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu sprzedaży
- b) anulować transakcję i zablokować/usunąć konto, w przypadku pozyskania informacji, że płatność dokonywana jest przez osobę nieuprawnioną;
- c) dochodzenia roszczeń odszkodowawczych w przypadku nadużyć w Serwisie Żeglugi Gdańskiej np. działań niezgodnych z przeznaczeniem;

2. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem Portalu Żegluga Gdańskiej, Żegluga Gdańska jest zobowiązana do:
 - a) ponoszenia kosztów transakcji dokonywanych przy pomocy płatności on-line tj. przyjmowania płatności za elektroniczny bilet komunikacji miejskiej;
 - b) przesłania Klientowi na własny koszt elektronicznej faktury VAT.
 - c) wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową;
 - d) rozpatrzenia wniosku reklamacyjnego złożonego przez klienta.

§ 9. Przetwarzanie, ochrona danych osobowych i polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych Klientów przekazanych Żegludze Gdańskiej dobrowolnie w ramach Konta Klienta jest Żegluga Gdańska.
2. Administratorem danych osobowych Klientów przekazanych Żegludze Gdańskiej dobrowolnie w celu wykonania zakupu biletów elektronicznych jest Żegluga Gdańska.
3. Dane Klientów są przetwarzane wyłącznie na podstawie przepisów prawa lub zgody wyrażonej przez Klienta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Klient przekazuje swoje dane osobowe dobrowolnie, z tym jednak zastrzeżeniem, że niepodanie określonych danych w procesie Rejestracji uniemożliwia Rejestrację i założenie Konta Klienta oraz uniemożliwia złożenie i realizację zamówienia Klienta, w przypadku składania zamówienia bez Rejestracji Konta Klienta.
5. Każdy kto przekaże swoje dane osobowe, ma prawo dostępu do ich treści oraz do ich poprawiania lub żądania ich usunięcia, a w przypadkach przewidzianych przepisami prawa żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych.
6. Żegluga Gdańska zapewnia możliwość usunięcia danych osobowych z prowadzonego zbioru, w szczególności w przypadku usunięcia Konta Klienta.
7. Żegluga Gdańska chroni przekazane mu dane osobowe oraz dokłada wszelkich starań w celu zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym dostępem lub wykorzystaniem przez osoby nieupoważnione.
8. Szczegółowe informacje w zakresie ochrony danych osobowych, udostępnione są Klientowi w Polityce Prywatności Portalu Żegluga Gdańskiej pod adresem: www.zegluga.pl.

§10 Składanie i rozpatrywanie wniosków reklamacyjnych

1. Pasażerowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przewozu.
2. Reklamacje należy składać w terminie 7 dni od planowanej daty rejsu.
3. Reklamacje należy składać w formie pisemnej na adres przewoźnika: Żegluga Gdańska Sp. z o.o., Pończoszników 2, 80-830 Gdańsk lub mailowo na adres: bilety@zegluga.pl.
4. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 2 tygodni od daty doręczenia.
5. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
6.
 - a) dzień i godzinę oraz określony port zaokrętowania i wyokrętowania (trasę),
 - b) dane nabywcy biletu tj. imię i nazwisko, adres, telefon kontaktowy, opcjonalnie adres e-mail,
 - c) dane identyfikujące bilet lub bilet elektroniczny,
 - d) opis i uzasadnienie reklamacji.

7. Jeżeli reklamacja nie odpowiada warunkom określonym w ust. 5, Żegluga Gdańska wzywa reklamującego nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby usunął braki w wyznaczonym terminie (termin ten nie może być krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania); niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§11 Postanowienia końcowe

1. Zmiany niniejszego Regulaminu sprzedaży mogą nastąpić w każdym czasie. Nie mogą pozbawiać Klientów praw nabytych i odnoszą one skutek na przyszłość, od daty wprowadzenia zmiany. Klient, który nie będzie zgadzał się na zmiany Regulaminu sprzedaży może w każdej chwili zaprzestać korzystania ze Portalu Żegluga Gdańskiej.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Żegluga Gdańskiej, zastosowanie mają przepisy:
 - a) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.)
 - b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
 - c) ustawa z dnia 21 grudnia 2000 r. o żegludze śródlądowej