REGULAMIN REZERWACJI I KORZYSTANIA Z USŁUG VISIT ODRA

Rejsy turystyczne i edukacyjno-krajoznawcze oraz czarter SunCamper 36

wersja obowiązująca od dnia publikacji w serwisie visitodra.pl

Usługodawca	Inservices Agnieszka Szafrańska
NIP	8992673573
Adres	ul. Jabłeczna 14/12, 50-539 Wrocław
Kontakt	tel. 693 906 651 | e-mail: kontakt@visitodra.pl
Port macierzysty	Czernica; dokładne miejsce spotkania jest wskazywane w potwierdzeniu rezerwacji
Serwis	visitodra.pl

Niniejszy Regulamin określa zasady rezerwacji i korzystania z usług oferowanych pod marką Visit Odra, w tym rejsów ze sternikiem-przewodnikiem oraz tygodniowego czarteru jednostki bez sternika. Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej z Klientem, o ile strony nie uzgodnią indywidualnie postanowień korzystniejszych dla Klienta albo wymaganych specyfiką danej usługi.

§ 1. Definicje

- Usługodawca – Inservices Agnieszka Szafrańska, NIP 8992673573, ul. Jabłeczna 14/12, 50-539 Wrocław.
- Visit Odra – marka i oferta usług turystyki wodnej prowadzona przez Usługodawcę za pośrednictwem serwisu visitodra.pl oraz innych kanałów kontaktu.
- Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna dokonująca rezerwacji lub zawierająca umowę z Usługodawcą.
- Uczestnik – osoba biorąca udział w Rejsie albo przebywająca na Jednostce w ramach usługi.
- Rejs – usługa realizowana z udziałem sternika lub sternika-przewodnika, obejmująca w szczególności rejs rekreacyjny, krajoznawczy, edukacyjny, prywatny, firmowy lub całodniowy.
- Czarter – odpłatne oddanie Jednostki do korzystania bez sternika Usługodawcy na uzgodniony okres, w szczególności w ramach czarteru tygodniowego.
- Jednostka – łódź SunCamper 36 z 2026 roku wykorzystywana w ofercie Visit Odra, przeznaczona dla maksymalnie 10 osób łącznie, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z dokumentów Jednostki i warunków danego Rejsu.
- Sternik/Kierownik jednostki – osoba prowadząca Jednostkę podczas Rejsu, uprawniona do podejmowania wiążących decyzji dotyczących bezpieczeństwa, trasy i organizacji żeglugi.
- Serwis – strona internetowa visitodra.pl, w tym formularz zapytania o termin.

§ 2. Zakres usług i liczba uczestników

1. Visit Odra oferuje w szczególności:

- rejs „Odra w pigułce” – orientacyjnie 2 godziny;
- rejs „Odra, śluzy i lokalna historia” – orientacyjnie 4 godziny;
- całodniową wycieczkę „Odrą w kierunku Wrocławia” – orientacyjnie 8 godzin;
- rejs „Nasza Odra” – wycieczkę edukacyjno-krajoznawczą;
- rejs prywatny – SunCamper wyłącznie dla jednej grupy;
- rejs firmowy i integracyjny;
- tygodniowy czarter SunCamper 36 bez sternika;
- inne trasy i warianty ustalone indywidualnie, jeżeli pozwalają na to warunki techniczne, nawigacyjne i organizacyjne.

2. W Rejsach ze sternikiem może uczestniczyć maksymalnie 9 pasażerów, ponieważ 10. osobą na pokładzie jest Sternik, chyba że dokumenty Jednostki albo względy bezpieczeństwa wymagają mniejszej liczby osób.

3. W przypadku Czarteru dopuszczalna liczba osób na pokładzie wynika z dokumentów Jednostki i nie może przekraczać 10 osób łącznie.

4. Rezerwując Rejs ze sternikiem, Klient co do zasady rezerwuje całą Jednostkę dla swojej grupy. Cena dotyczy Jednostki/usługi, a nie pojedynczego pasażera, chyba że konkretna oferta wyraźnie stanowi inaczej.

5. Aktualny zakres usługi, czas trwania, cena, termin i ewentualne świadczenia dodatkowe są każdorazowo wskazywane w Serwisie, ofercie lub potwierdzeniu rezerwacji. W razie rozbieżności wiążące są indywidualnie potwierdzone warunki danej rezerwacji.

§ 3. Port, trasy i warunki żeglugowe

1. Portem macierzystym Visit Odra jest Czernica. Standardowe Rejsy rozpoczynają się i kończą w Czernicy. Dokładne miejsce spotkania Uczestnicy otrzymują w potwierdzeniu rezerwacji.

2. Przykładowe kierunki i warianty Rejsów obejmują w szczególności:

- Czernica – Ratowice – Czernica;
- Czernica – okolice Janowic – Czernica;
- Czernica – Janowice – Kamieniec Wrocławski – Czernica;
- Czernica – kierunek Wrocław / Opatowice – Czernica, z możliwością rozszerzenia trasy o dalszy odcinek Wrocławskiego Węzła Wodnego, jeżeli pozwalają na to czas, śluzy i warunki nawigacyjne;
- trasy indywidualne po dostępnych szlakach żeglugowych, uzgodnione przed Rejsem.

3. Trasy wskazane w ofercie mają charakter przykładowy i orientacyjny. Odra jest czynną drogą wodną, a dokładny przebieg i czas Rejsu zależą między innymi od poziomu i przepływu wody, pogody, komunikatów nawigacyjnych, pracy i dostępności śluz, ruchu innych jednostek, ograniczeń administracyjnych, stanu technicznego infrastruktury oraz względów bezpieczeństwa.

4. Ostateczną decyzję o wypłynięciu, przebiegu trasy, konieczności skrócenia, zmiany kierunku, postoju albo powrotu podejmuje Sternik/Kierownik jednostki. Bezpieczeństwo Uczestników ma pierwszeństwo przed realizacją planowanego wariantu trasy.

5. Dotarcie do konkretnego miejsca we Wrocławiu lub pokonanie określonej liczby śluz nie jest gwarantowane, chyba że Usługodawca wyraźnie potwierdzi to jako element konkretnej usługi. Czas śluzowania i bieżące warunki nawigacyjne mogą wpływać na zasięg Rejsu.

§ 4. Rezerwacja i zawarcie umowy

1. Rezerwacji lub zapytania o dostępność można dokonać za pośrednictwem formularza w Serwisie, telefonicznie pod numerem 693 906 651 albo e-mailowo na adres kontakt@visitodra.pl.

2. Wysłanie formularza „ZAPYTAJ O TERMIN” nie oznacza automatycznego zawarcia umowy ani potwierdzenia rezerwacji.

3. Klient podaje co najmniej preferowany termin, rodzaj usługi, liczbę Uczestników, dane kontaktowe oraz – w razie potrzeby – oczekiwania dotyczące trasy i charakteru Rejsu.

4. Rezerwacja staje się wiążąca po potwierdzeniu przez Usługodawcę terminu, miejsca spotkania, ceny i zakresu zamówionej usługi oraz po spełnieniu wskazanych w tym potwierdzeniu warunków, w szczególności dotyczących płatności, jeżeli zostały zastrzeżone.

5. Klient dokonujący rezerwacji dla grupy zobowiązuje się przekazać Uczestnikom informacje organizacyjne i zasady bezpieczeństwa wynikające z Regulaminu. Jeżeli Klient zawiera umowę w imieniu innej osoby lub podmiotu, oświadcza, że jest do tego umocowany.

6. Klient powinien niezwłocznie sprawdzić dane w potwierdzeniu rezerwacji i zgłosić ewentualne błędy.

§ 5. Ceny i płatności

1. Ceny usług są podawane w aktualnej ofercie Visit Odra lub w indywidualnym potwierdzeniu rezerwacji. Cena potwierdzona dla konkretnej rezerwacji jest wiążąca dla stron.

2. Sposób płatności, termin płatności oraz ewentualna wysokość przedpłaty, opłaty rezerwacyjnej lub kaucji są wskazywane Klientowi przed zawarciem umowy albo w warunkach indywidualnie uzgodnionej usługi.

3. W przypadku Czarteru koszty eksploatacyjne związane z użytkowaniem Jednostki, w szczególności paliwo i inne bieżące koszty podróży, ponosi Czarterujący, o ile umowa czarteru nie stanowi inaczej.

4. Jeżeli Klient potrzebuje faktury, powinien przekazać dane niezbędne do jej wystawienia zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 6. Zmiana lub anulowanie rezerwacji przez Klienta

1. Klient może zwrócić się do Usługodawcy o zmianę terminu, zakresu lub anulowanie rezerwacji. Możliwość zmiany zależy od dostępności Jednostki, sezonu, warunków organizacyjnych oraz charakteru danej usługi.

2. Szczegółowe zasady rozliczenia w przypadku rezygnacji Klienta, w tym ewentualne koszty anulowania lub zasady wykorzystania wpłaconej przedpłaty, powinny zostać przedstawione Klientowi przed zawarciem umowy i potwierdzone na trwałym nośniku. Jeżeli strony nie uzgodniły odrębnych zasad, rozliczenie następuje zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa i treścią zawartej umowy.

3. Niestawienie się Uczestników w uzgodnionym miejscu i czasie nie powoduje automatycznego przedłużenia Rejsu. Spóźnienie może skutkować skróceniem usługi, jeżeli jej późniejsze zakończenie kolidowałoby z warunkami żeglugowymi, dostępnością śluz, bezpieczeństwem albo kolejnymi zobowiązaniami Usługodawcy.

§ 7. Zmiana trasy, odwołanie lub przerwanie usługi przez Usługodawcę

1. Usługodawca albo Sternik może zmienić trasę, godzinę rozpoczęcia, czas trwania, miejsce rozpoczęcia, przełożyć termin lub odwołać Rejs, jeżeli jest to uzasadnione w szczególności warunkami pogodowymi lub hydrologicznymi, komunikatami nawigacyjnymi, pracą śluz, awarią Jednostki lub infrastruktury, decyzjami właściwych służb albo względami bezpieczeństwa.

2. Jeżeli przed rozpoczęciem usługi Rejs zostanie odwołany z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy albo z przyczyn bezpieczeństwa i strony nie uzgodnią nowego terminu, Klient otrzyma zwrot kwoty zapłaconej za niezrealizowaną usługę.

3. Sama zmiana orientacyjnego przebiegu trasy, wynikająca z okoliczności wskazanych w ust. 1, nie stanowi nienależytego wykonania usługi, jeżeli zasadniczy charakter i czas Rejsu zostały w rozsądnym zakresie zachowane.

4. Jeżeli po rozpoczęciu Rejsu jego dalsza realizacja stanie się niemożliwa lub niebezpieczna, Sternik może przerwać Rejs i skierować Jednostkę do najbliższego bezpiecznego miejsca. Ewentualne rozliczenie niezrealizowanej części usługi następuje z uwzględnieniem przyczyny przerwania, zakresu już wykonanego świadczenia oraz przepisów prawa.

§ 8. Zasady bezpieczeństwa i zachowania na pokładzie

1. Uczestnicy są zobowiązani bezwzględnie wykonywać polecenia Sternika/Kierownika jednostki oraz stosować się do instrukcji bezpieczeństwa, przeciwpożarowych i porządkowych obowiązujących na Jednostce.

2. Przed wypłynięciem Uczestnicy są zapoznawani z najważniejszymi zasadami bezpieczeństwa. Uczestnik ma obowiązek korzystać ze środków ratunkowych zgodnie z poleceniami Sternika. Jeżeli Sternik nakaże założenie kamizelki ratunkowej, Uczestnik ma obowiązek pozostawać w niej przez wskazany czas; Usługodawca może wymagać jej noszenia przez cały Rejs.

3. Zabrania się w szczególności:

- zachowań zagrażających bezpieczeństwu własnemu, innych osób albo Jednostki;
- samowolnego ingerowania w urządzenia sterowe, silnik, instalacje, wyposażenie ratunkowe, środki łączności i urządzenia pokładowe;
- wyrzucania do wody odpadów lub innych przedmiotów;
- wchodzenia do miejsc wyłączonych z użytkowania przez Sternika;
- zakłócania pracy Sternika lub wykonywania czynności utrudniających bezpieczne prowadzenie Jednostki.

4. Palenie tytoniu, używanie papierosów elektronicznych oraz spożywanie alkoholu mogą odbywać się wyłącznie w zakresie i miejscu wyraźnie dopuszczonym przez Sternika. Sternik może wprowadzić całkowity zakaz tych czynności, jeżeli wymaga tego bezpieczeństwo, charakter Rejsu lub przepisy.

5. Osoba prowadząca Jednostkę nie może znajdować się pod wpływem alkoholu, środków odurzających ani innych substancji ograniczających zdolność bezpiecznego prowadzenia.

6. Sternik ma prawo odmówić wejścia na pokład albo nakazać opuszczenie Jednostki osobie, której zachowanie stwarza realne zagrożenie, która rażąco narusza Regulamin lub nie wykonuje poleceń dotyczących bezpieczeństwa. Nie wyłącza to stosowania przepisów prawa dotyczących rozliczeń z Klientem.

§ 9. Małoletni, stan zdrowia i szczególne potrzeby

1. Osoby, które nie ukończyły 18 lat, mogą uczestniczyć w Rejsie pod opieką osoby dorosłej i za zgodą przedstawiciela ustawowego, jeżeli opiekunem na Rejsie nie jest przedstawiciel ustawowy.

2. Klient i Uczestnik powinni przed Rejsem poinformować Usługodawcę lub Sternika o takich ograniczeniach ruchowych, zdrowotnych lub innych szczególnych potrzebach, które mogą mieć znaczenie dla bezpiecznego wejścia na pokład, przebywania na Jednostce lub ewakuacji. Przekazanie takich informacji powinno ograniczać się do danych niezbędnych dla organizacji i bezpieczeństwa usługi.

3. Jeżeli z obiektywnych względów technicznych lub bezpieczeństwa dana osoba nie może bezpiecznie uczestniczyć w Rejsie, Usługodawca poinformuje o tym przed rozpoczęciem usługi, o ile okoliczność była wcześniej znana.

§ 10. Mienie Uczestników i odpowiedzialność za szkody

1. Uczestnicy powinni zabezpieczyć swoje rzeczy osobiste odpowiednio do charakteru Rejsu i warunków panujących na wodzie, w szczególności telefony, aparaty fotograficzne, dokumenty, karty płatnicze i pieniądze.

2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez nadzoru, zgubione albo utracone wskutek zwykłych ryzyk związanych z przebywaniem na Jednostce, chyba że odpowiedzialność Usługodawcy wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub szkoda powstała z przyczyn, za które Usługodawca ponosi odpowiedzialność.

3. Uczestnik odpowiada na zasadach ogólnych za szkodę wyrządzoną z jego winy w Jednostce, jej wyposażeniu albo mieniu osób trzecich. Wszelkie zauważone uszkodzenia lub awarie należy niezwłocznie zgłosić Sternikowi albo Usługodawcy.

4. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Usługodawcy w zakresie, w jakim takie wyłączenie lub ograniczenie byłoby niedopuszczalne na podstawie obowiązującego prawa, w szczególności wobec Konsumenta.

§ 11. Poczęstunek i produkty lokalne

1. W wybranych Rejsach Visit Odra może oferować poczęstunek, w tym lokalną kawę oraz pierniki lub inne produkty regionalne, zgodnie z aktualnym opisem danej usługi.

2. Zakres poczęstunku może różnić się w zależności od usługi, dostępności produktów i ustaleń z Klientem. Jeżeli dana usługa nie obejmuje poczęstunku, Usługodawca nie jest zobowiązany do zapewnienia posiłków lub napojów.

3. Osoby z alergiami lub nietolerancjami pokarmowymi powinny zgłosić potrzebę uzyskania informacji o składnikach lub alergenach przed spożyciem oferowanego produktu.

§ 12. Szczególne zasady Czarteru bez sternika

1. Czarter SunCamper 36 bez sternika jest przeznaczony wyłącznie dla osób posiadających odpowiednie uprawnienia i doświadczenie niezbędne do samodzielnego prowadzenia Jednostki. Usługodawca może zażądać okazania dokumentów potwierdzających uprawnienia przed wydaniem Jednostki.

2. Portem przekazania i zwrotu Jednostki jest Czernica, chyba że strony wyraźnie uzgodnią inaczej.

3. Czarterujący samodzielnie planuje trasę po dostępnych szlakach żeglugowych, z uwzględnieniem aktualnych komunikatów nawigacyjnych, dostępności śluz, warunków pogodowych i hydrologicznych oraz ograniczeń wynikających z dokumentów Jednostki i przepisów prawa.

4. Czarterujący odpowiada za prawidłową eksploatację Jednostki w okresie Czarteru, przestrzeganie przepisów żeglugowych i zasad bezpieczeństwa oraz za osoby, którym umożliwia korzystanie z Jednostki w zakresie wynikającym z przepisów prawa i zawartej umowy.

5. Warunki techniczne i finansowe Czarteru, w szczególności zasady wydania i zwrotu Jednostki, protokół zdawczo-odbiorczy, kaucja, zakres ubezpieczenia, udział własny w szkodzie, paliwo, sprzątanie, opłaty portowe, zasady zgłaszania awarii oraz odpowiedzialność za opóźniony zwrot, mogą zostać doprecyzowane w odrębnej umowie czarteru. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają indywidualnie uzgodnione postanowienia umowy czarteru, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

6. Każdą awarię, kolizję, wypadek, uszkodzenie Jednostki lub zdarzenie mogące wpływać na bezpieczeństwo Czarterujący ma obowiązek niezwłocznie zgłosić Usługodawcy i postępować zgodnie z jego instrukcjami oraz wymaganiami właściwych służb.

§ 13. Reklamacje

1. Uwagi i reklamacje dotyczące usług można składać e-mailowo na adres kontakt@visitodra.pl albo pisemnie na adres: Inservices Agnieszka Szafrańska, ul. Jabłeczna 14/12, 50-539 Wrocław.

2. Reklamacja powinna – w miarę możliwości – zawierać dane pozwalające zidentyfikować rezerwację, opis zastrzeżeń, datę usługi oraz oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

3. W przypadku reklamacji Konsumenta Usługodawca udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne przewidują inny termin. Odpowiedź zostanie przekazana na papierze lub innym trwałym nośniku.

4. Złożenie reklamacji nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń na zasadach przewidzianych w obowiązujących przepisach.

§ 14. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Jeżeli umowa z Konsumentem dotyczy usługi związanej z wypoczynkiem, wydarzeniem rozrywkowym, sportowym lub kulturalnym i przewiduje oznaczony dzień lub okres świadczenia usługi, Konsumentowi nie przysługuje ustawowe 14-dniowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość – zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2. Powyższe wyłączenie dotyczy wyłącznie przypadków objętych wskazanym przepisem. Jeżeli dla konkretnej umowy prawo odstąpienia przysługuje na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów, Usługodawca przekaże Konsumentowi wymagane informacje o sposobie i terminie jego wykonania.

3. Niezależnie od ustawowego prawa odstąpienia strony mogą uzgodnić zasady dobrowolnej zmiany terminu lub anulowania rezerwacji zgodnie z § 6 Regulaminu.

§ 15. Dane osobowe

1. Dane osobowe Klientów i Uczestników są przetwarzane w zakresie niezbędnym do obsługi zapytań, zawierania i realizacji umów, rozliczeń, kontaktu organizacyjnego, obsługi reklamacji oraz wypełniania obowiązków prawnych Usługodawcy.

2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, podstaw prawnych, okresów przechowywania oraz praw osób, których dane dotyczą, znajdują się w Polityce prywatności udostępnionej w Serwisie.

§ 16. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w Serwisie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.

2. Do umów już zawartych stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej w chwili zawarcia umowy, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów albo została indywidualnie uzgodniona z Klientem.

3. Usługodawca może zmienić Regulamin na przyszłość, w szczególności w razie zmiany oferty, organizacji usług, danych Usługodawcy, przepisów prawa lub wymogów bezpieczeństwa. Zmiany nie naruszają praw nabytych Klientów wynikających z wcześniej zawartych umów.

4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy dotyczące żeglugi śródlądowej.

5. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień; w jego miejsce stosuje się odpowiednie przepisy prawa.

Visit Odra | Inservices Agnieszka Szafrańska | 693 906 651 | kontakt@visitodra.pl | visitodra.pl