

## OGÓLNE WARUNKI UMÓW

### obowiązujące przy umowach zawieranych przez SNOW WAY

z siedzibą w Opolu z Podróżnymi, obowiązujące od dnia 18 grudnia 2018 r.

#### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umów (zwanej dalej **OWU**) określają i regulują warunki oraz zasady zawierania, obowiązywania oraz realizacji umów zawieranych z Podróżnymi przez Wojciecha Bień prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą: SNOW WAY Wojciech Bień, dotyczących usług oferowanych przez SNOW WAY Wojciech Bień.
2. Pojęcia i wyrażenia pisane wielką literą w OWU przyjmują następujące znaczenie:
  - a) **Podróżny lub Konsument** – osoba fizyczna dokonująca ze SNOW WAY Wojciech Bień czynności prawnej (tj. zawarcie Umowy) w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - b) **Przedsiębiorca lub SNOW WAY** – Wojciech Bień, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą SNOW WAY Wojciech Bień z siedzibą w Opolu, 45-759 Opole, ul. Gospodarcza 16/4, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, posiadającą nr NIP: 7542811158 oraz nr REGON: 021977709, tel. +48603656232, email: [info@snow-way.pl](mailto:info@snow-way.pl) , strona www: [www.snow-way.pl](http://www.snow-way.pl);
  - c) **Siła wyższa** – każda okoliczność, która zajdzie po zawarciu przez strony Umowy i jest niezależna od woli Stron, która uniemożliwia wykonanie zobowiązań umownych oraz której skutków nie można uniknąć lub która powoduje, że realizacja usługi jest niemożliwa, problematyczna lub nieproporcjonalnie kosztowna, do tego stopnia, że nie można wymagać od SNOW WAY wykonania Umowy tj. klęski żywiołowe, ograniczenia administracyjne, wojny, powstanie, zamieszki wśród ludności, strajki, pożar, powódź, działania organów państwowych, zmiany przepisów prawa;
  - d) **Strona** lub **Strony** – określenie Podróżnego oraz SNOW WAY będącymi stronami zawartej Umowy stosowane osobno lub łącznie - w zależności od kontekstu;
  - e) **Umowa** – umowa dotycząca imprezy turystycznej jako całości lub, jeżeli impreza turystyczna jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy turystycznej, której przedmiotem jest realizacja określonej usługi będącej w aktualnej ofercie SNOW WAY;
  - f) **Zgłoszenie** – oświadczenie złożone przez Podróżnego, zawierające jego wolę zawarcia Umowy, skierowane do SNOW WAY, określające szczegółowe

informacje, parametry i dane, niezbędne do realizacji usługi przez SNOW WAY będące Przedmiotem umowy;

- g) **usługa turystyczna** – przewóz pasażerów, zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów, wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych oraz inną usługę świadczoną podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych powyżej, w szczególności szkolenia narciarskie, skipass;
- h) **impreza turystyczna** - połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji;
- i) **rozpoczęcie imprezy turystycznej** - należy przez to rozumieć rozpoczęcie wykonywania usług turystycznych w ramach tej samej imprezy turystycznej;
- j) **powiązane usługi turystyczne** - niestanowiące imprezy turystycznej połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych nabytych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, objęte odrębnymi umowami z dostawcami poszczególnych usług turystycznych, w szczególności usługi, w których przedsiębiorca turystyczny ułatwia podróżnym nabywanie usług turystycznych przy okazji jednej wizyty lub kontaktu z jego punktem sprzedaży z możliwością dokonania wyboru i zapłaty odrębnie za każdą usługę turystyczną lub w sposób ukierunkowany od innego przedsiębiorcy turystycznego w zakresie co najmniej jednej dodatkowej usługi turystycznej, jeżeli umowa z tym przedsiębiorcą turystycznym zostanie zawarta najpóźniej 24 godziny po potwierdzeniu rezerwacji pierwszej usługi turystycznej.
- k) **organizator turystyki** – SNOW WAY będący przedsiębiorcą turystycznym, który tworzy i sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne, bezpośrednio lub za pośrednictwem innego przedsiębiorcy turystycznego lub razem z innym przedsiębiorcą turystycznym lub też przedsiębiorcę turystycznego, który przekazuje dane podróżnego innemu przedsiębiorcy turystycznemu;
- l) **przedsiębiorca turystyczny** - należy przez to rozumieć organizatora turystyki, przedsiębiorcę ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, agenta turystycznego lub dostawcę usług turystycznych, będącego przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43 <sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny albo prowadzącego działalność odpłatną;
- m) **standardowy formularz informacyjny lub formularz** – formularz, za pośrednictwem którego Przedsiębiorca udziela Podróżnym standardowych informacji dotyczących imprezy turystycznej;
- n) **punkt sprzedaży** - należy przez to rozumieć ruchome lub stałe miejsce prowadzenia sprzedaży imprez turystycznych lub powiązanych usług

turystycznych, jak również strony internetowe sprzedaży lub podobne punkty sprzedaży online, z uwzględnieniem przypadków, gdy internetowe strony sprzedaży lub punkty sprzedaży online przedstawiane są podróżnym jako jeden punkt obsługi, w tym usługa dostępna telefonicznie;

- o) **powrót do kraju** - należy przez to rozumieć powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy;
  - p) **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** - należy przez to rozumieć sytuację pozostającą poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;
  - q) **niezgodność** - należy przez to rozumieć niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną;
  - r) **u.o.i.t.** - ustawa z dnia 24 listopada 2017 r., o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych;
  - s) **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
3. SNOW WAY posiada zaświadczenie wydane przez Marszałka Województwa Opolskiego o wpisaniu go do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem: 90 oraz widnieje w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem ewidencyjnym 21562.
  4. SNOW WAY posiada zabezpieczenie finansowe w postaci gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z TU Europa S.A, ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław w celu zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Podróżnego w przypadku niewypłacalności
  5. W celu zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Podróżnego o zwrot wpłaconych pieniędzy SNOW WAY dokonuje terminowych wpłat składek w należnej wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.
  6. OWU stanowią integralną część oferty SNOW WAY. OWU mają zastosowanie do wszystkich Umów zawieranych przez SNOW WAY z Podróżnymi, w tym do imprez zamieszczonych w katalogu, na stronie internetowej lub innych materiałach Przedsiębiorcy, stanowiąc ich integralną część. Odstępstwo od warunków wynikających z OWU może wynikać wyłącznie z indywidualnych uzgodnień

pomiędzy Stronami, zawartych pod rygorem nieważności w formie odrębnej umowy i na piśmie, wówczas postanowienia OWU obowiązują w zakresie, w jakim nie zostały poddane indywidualnym uzgodnieniom, określonym w odrębnej umowie.

7. Wszystkie uzgodnienia, zwłaszcza umowy ustne lub telefoniczne oraz dodatkowe porozumienia umowne są wiążące prawnie tylko wtedy, jeżeli zostaną potwierdzone na piśmie przez SNOW WAY i Podróżnego. Przedstawione przez Podróżnego warunki handlowe nie wiążą Przedsiębiorcy, chyba że wprost potwierdzi ich zastosowanie.
8. Obowiązujące OWU są dostępne również na stronie internetowej Przedsiębiorcy: [www.snow-way.pl](http://www.snow-way.pl) w zakładce Dokumenty.
9. OWU doręczane są Podróżnemu wraz z ofertą przygotowaną przez SNOW WAY i skierowaną do Podróżnego. OWU uważa się również za doręczone Podróżnemu w przypadku powołania się w ofercie Przedsiębiorcy skierowanej do Podróżnego na niniejsze OWU wraz ze wskazaniem adresu strony SNOW WAY, na której dostępna jest pełna treść OWU.
10. Akceptacja oferty przedstawionej przez SNOW WAY poprzez zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej jest równoznaczne z akceptacją niniejszych OWU przez Podróżnego.
11. OWU wiążą Strony z chwilą zawarcia jakiegokolwiek umowy pomiędzy SNOW WAY a Podróżnym, w tym umowy sprzedaży, usługi, zlecenia lub o współpracę zarówno zawieranej jednorazowo, jak i o charakterze ciągłym, a dotyczącej organizacji szkoleń i wyjazdów narciarskich oraz usług dodatkowych, w szczególności zakwaterowania.
12. Informacje udzielane przez SNOW WAY w jakiegokolwiek formie i postaci, w szczególności ulotki, ogłoszenia, reklamy oraz cenniki, nie mają charakteru oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego i nie są wiążące dla SNOW WAY, lecz stanowią zaproszenie do zgłoszenia i/lub zawarcia Umowy.

## **II. ZGŁOSZENIE/ ZAWARCIE UMOWY**

1. Podróżny dokonuje zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez SNOW WAY poprzez standardowy formularz informacyjny umieszczony na stronie internetowej [www.snow-way.pl](http://www.snow-way.pl) lub w formie telefonicznej.
2. W formularzu Podróżny podaje dane niezbędne do późniejszego skontaktowania się z nim w celu udzielenia informacji na przesłane zgłoszenie.
3. Przedsiębiorca przed zawarciem umowy udziela podróżnym standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego formularza.
4. Podstawą zawarcia umowy jest dokonanie przez Podróżnego rezerwacji imprezy turystycznej.

5. Przedsiębiorca zobowiązany jest do potwierdzenia warunków zarezerwowanej imprezy nie później niż w ciągu 2 dni od dnia dokonania rezerwacji.
6. Przyjęcie rezerwacji nie wiąże SNOW WAY w sytuacji, gdy z przyczyn pozostających poza jego uzasadnioną kontrolą, w szczególności z powodu Siły wyższej albo zachowań Podróżnego lub osób trzecich realizacja Przedmiotu umowy jest niemożliwa, nadmiernie utrudniona lub wiąże się dla SNOW WAY ze stratami, do tego stopnia, że nie można wymagać wykonania Umowy. W takim przypadku SNOW WAY niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych po powzięciu takiej informacji powiadomi Podróżnego o zaistniałej sytuacji. SNOW WAY przekazując informację,  
o której mowa w zdaniu poprzednim przedstawi propozycję rozwiązania zaistniałej sytuacji, która będzie adekwatna do okoliczności.
7. Zawierając Umowę Podróżny deklaruje, że stan jego zdrowia oraz zgłoszonych przez niego uczestników pozwala na korzystanie ze świadczeń lub programu będących przedmiotem Umowy.
8. Umowa o udział w imprezie turystycznej zawarta zostaje w formie pisemnej. Wszelkie jej zmiany wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
9. Podróżny zawierając umowę zobowiązany jest podać następujące swoje dane i/lub osób które zgłasza do udziału w imprezie (uczestników): imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, pod którym Podróżny będzie dostępny przed rozpoczęciem i podczas trwania imprezy turystycznej oraz adres e-mail.
10. Podróżny jest zobowiązany poinformować SNOW WAY o zmianie swoich danych osobowych oraz o zmianie danych osobowych innych uczestników imprezy, w imieniu i na rzecz których zawarł umowę z Przedsiębiorcą.
11. Podanie danych jest dobrowolne i jednocześnie jest warunkiem do podjęcia działań przed zawarciem umowy oraz do podjęcia działań do późniejszej realizacji umowy.
12. SNOW WAY przetwarza dane osobowe w celu niezbędnym dla podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem umowy, w szczególności udzielenia informacji dotyczących zgłoszenia dokonanego przez Podróżnego poprzez wypełnienie formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej [www.snow-way.pl](http://www.snow-way.pl) oraz w celu niezbędnym dla prawidłowej realizacji zawartej pomiędzy stronami umowy.
13. Dane osobowe mogą być przetwarzane również w celu przedstawienia przyszłych ofert, jeżeli Podróżny wyraził na to zgodę.
14. Dane osobowe będą przetwarzane i przechowywane przez okres niezbędny dla celu, w którym zostały zebrane.

15. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności zgodnie z RODO.
16. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom w celu realizacji zawartej pomiędzy stronami umowy, w tym podmiotom świadczącym usługi noclegowe w celu i w zakresie niezbędnym do dokonania tymczasowego zameldowania Podróżnego oraz zakładom ubezpieczeń w ramach listy osób ubezpieczonych dla celów związanych z realizacją świadczeń będących przedmiotem umowy z Ubezpieczycielem.

### **III. WARUNKI PŁATNOŚCI I CENY**

1. Warunkiem realizacji świadczeń objętych Umową jest wpłacenie przed terminem rozpoczęcia imprezy pełnej ceny określonej w Umowie.
2. Podróżny zobowiązany jest do zapłaty całości ceny imprezy turystycznej za wszystkich wpisanych uczestników po potwierdzeniu skutecznego dokonania rezerwacji.
3. W zależności od okresu pozostałego do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej tj. okres krótszy lub dłuższy niż 30 dni przed jej rozpoczęciem, Podróżny może być zobowiązany do:
  - a) uiszczenia zaliczki i pozostałej po jej opłaceniu ceny imprezy turystycznej w określonych przez Przedsiębiorcę terminach (umowa zawarta w okresie dłuższym niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej) lub
  - b) do uiszczenia ceny imprezy turystycznej jednorazowo w określonym przez Przedsiębiorcę terminie (umowa zawarta w okresie krótszym niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej).
4. W przypadkach określonych w pkt. III ust. 3 a, zaliczka winna zostać uiszczona w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy, zaś pozostała część ceny winna zostać uiszczona w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Terminy wpłat zostaną określone w umowie.
5. W przypadkach, o których mowa w pkt. III ust. 3 b, cena imprezy turystycznej winna zostać uiszczona w całości w dniu zawarcia umowy.
6. Zapłata powinna nastąpić gotówką, bezpośrednio w siedzibie SNOW WAY lub na rachunek bankowy wskazany w umowie.
7. Datą wykonania świadczenia pieniężnego przez Podróżnego jest data zapłaty należności gotówką w siedzibie Przedsiębiorcy lub w przypadku przelewu – data zaksięgowania środków na rachunku bankowym Przedsiębiorcy.
8. Za dzień zapłaty przez Podróżnego ceny w formie przelewu uznaje się dzień zaksięgowania płatności na rachunku bankowym Przedsiębiorcy.

9. Brak spełnienia świadczenia pieniężnego przez Podróżnego uprawnia Przedsiębiorcę do natychmiastowego wstrzymania realizacji umowy, w tym do skreślenia z listy Podróżnych i rozwiązania umowy.
10. Do ceny usług mogą być doliczone dodatkowe koszty, które zostały opisane i wskazane w niniejszym OWU lub w umowie m.in. należność za podatek turystyczny naliczany w miejscu tymczasowego zameldowania.

#### **IV. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON UMOWY**

1. Przedsiębiorca zobowiązany jest do przygotowania oferty i realizacji umowy z należytą starannością.
2. Jeżeli Przedsiębiorca w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze.
3. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
4. W trakcie trwania imprezy Podróżny winien posiadać aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekraczania granic i pobytu na terenie krajów objętych programem imprezy. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celno – dewizowych, administracyjnych i sanitarnych krajów, w których przebywa, a także do zachowania się stosownie do okoliczności i miejsca pobytu.
5. Podróżny zobowiązany jest do:
  - 1) uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, w szczególności opłaty za tzw. końcowe sprzątnięcie oraz opłat klimatycznych wskazanych w ofercie;
  - 2) przestrzegania ogólnych zasad bezpieczeństwa i ochrony przeciwpożarowej w miejscu zakwaterowania;
  - 3) przestrzegania ogólnych zasad bezpieczeństwa na stoku narciarskim;
  - 4) stosowania się do poleceń przekazywanych mu przez instruktora jazdy narciarskiej lub osoby przez niego wskazanej;
  - 5) ścisłego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w Umowie, ofercie i uzgodnionym na miejscu pobytu programie dnia;
  - 6) zawiadomienia Przedsiębiorcy lub jego Przedstawiciela znajdującego się w miejscu pobytu, niezwłocznie i o ile jest to możliwe w trakcie trwania imprezy turystycznej o wadliwym wykonywaniu Umowy.

## **V. UBEZPIECZENIA**

1. SNOW WAY zgłasza Uczestnika do objęcia grupowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia w zakresie podstawowym.
2. W przypadku, gdy impreza zawiera pakiet ubezpieczeniowy w ramach oferty, Podróżny zobowiązany jest do zapoznania się z warunkami, zakresem i sumą ubezpieczenia.
3. Przedsiębiorca informuje o możliwości wykupienia ubezpieczenia w wariantcie rozszerzonym obejmującym koszty rezygnacji z imprezy turystycznej oraz ubezpieczenia następstw chorób przewlekłych wraz z kosztem zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie rozszerzonym.
4. Po wyrażeniu woli zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie rozszerzonym Przedsiębiorca zawiera w imieniu Podróżnego umowę z zakładem ubezpieczeń.
5. W trakcie imprezy Organizator jest obowiązany pomóc Podróżnemu w realizacji świadczeń wynikających z ubezpieczenia. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia następuje bezpośrednio przez Podróżnego w zakładzie ubezpieczeń.

## **VI. ZMIANA CENY I WARUNKÓW UMOWY**

1. Przedsiębiorca przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej jeżeli zmiana ta jest nieznaczna.
2. Przedsiębiorca poinformuje podróżnego nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej o zmianie ceny w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
3. W przypadku gdy Przedsiębiorca będzie zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić główne właściwości usług objętych Umową albo proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy, to niezwłocznie powiadomi o tym Podróżnego.
4. Po otrzymaniu informacji Podróżny w rozsądnym terminie, ale nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania wiadomości Przedsiębiorcy poinformuje go czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od niej ze zwrotem wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną. Brak złożenia oświadczenia w podanym terminie będzie oznaczało dorozumianą zgodę Podróżnego na zmiany.
5. Organizator zastrzega sobie możliwość zaproponowania zastępczej imprezy turystycznej w przypadku zmian wskazanych w pkt IV ust. 3.
6. Jeżeli jej cena będzie niższa niż cena zmienionej imprezy objętej Umową, to Organizator zobowiązany jest do zwrotu różnicy.



7. Podwyższenie cen jest możliwe nie później niż w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej i wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:
  - 1) ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
  - 2) wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach;
  - 3) kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
8. W przypadku podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
9. W przypadku obniżenia ceny, Przedsiębiorca zastrzega prawo odliczenia od zwrotu należnego podróżnemu rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie podróżnego organizator turystyki przedstawia dowód poniesionych kosztów obsługi.
10. Podróżny może odstąpić od Umowy bez jakichkolwiek zobowiązań finansowych wobec Przedsiębiorcy, jeżeli cena imprezy w związku z okolicznościami, o których mowa w pkt. VI ust. 7 wzrośnie o 8% w stosunku do ceny umownej.

## **VII. Odstąpienie od umowy**

1. Podróżny ma prawo odstąpienia od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
2. Podróżny, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta.
3. W przypadku odstąpienia, Podróżny zobowiązany jest do wniesienia odpowiedniej opłaty na rzecz Przedsiębiorcy z tytułu odstąpienia od umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy, dzień rozpoczęcia imprezy nie jest krótszy niż 60 dni wysokość opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty.
5. W przypadku odstąpienia od umowy we wskazanych poniżej terminach, Podróżny zostaje obciążony rzeczywistymi kosztami poniesionymi przez Przedsiębiorcę, a związanymi z realizacją Umowy, jednakże kwota potrącenia z wpłaty dokonanej przez Podróżnego nie będzie przekraczać:

- 1) do 20% ceny, jeżeli rezygnacja nastąpi do 40 dni przed rozpoczęciem imprezy;
  - 2) do 30% ceny, jeżeli rezygnacja nastąpi między 40 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy;
  - 3) do 50% ceny, jeżeli rezygnacja nastąpi między 30 a 20 dniem przed rozpoczęciem imprezy;
  - 4) do 70% ceny, jeżeli rezygnacja nastąpi między 20 a 10 dniem przed rozpoczęciem imprezy;
  - 5) do 80% ceny, jeżeli rezygnacja nastąpi między 10 a 5 dniem przed rozpoczęciem imprezy;
  - 6) do 90% ceny, jeżeli rezygnacja nastąpi między 5 a 1 dniem przed rozpoczęciem imprezy, w dniu wyjazdu lub w przypadku nie zgłoszenia się w nie przybycia do miejsca realizacji imprezy.
6. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.
  7. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie wyłącznie przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej.
  8. W przypadku odstąpienia, Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

### **VIII. ODWOŁANIE, REZYGNACJA, ZMIANA PODRÓŻNEGO**

1. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy i rozwiązania umowy nie później niż na:
  - 1) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
  - 2) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2 do 6 dni,
  - 3) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni, gdy nie osiągnie wymaganego minimum co najmniej 35 Podróżnych lub w każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy z powodu nieuniknionych nadzwyczajnych okoliczności. Podróżnemu nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie, lecz tylko zwrot wpłaconej ceny.
2. Podróżny może zrezygnować z imprezy z przyczyn leżących po jego stronie. Za datę rezygnacji przyjmuje się:
  - 1) dzień wpływu pisemnego oświadczenia o rezygnacji, najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy;

- 2) dzień następujący po dniu, w którym Podróżny nie dokona obowiązującej umową zapłaty/dopłaty;
- 3) dzień rozpoczęcia imprezy, jeżeli Podróżny nie stawi się na miejscu zbiórki bądź w miejscu rozpoczęcia imprezy.
3. Podróżny może przenieść na osobę, spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, należne mu uprawnienia z tytułu Umowy pod warunkiem przejęcia przez tą osobę wszystkich wynikających z tej Umowy obowiązków.
4. Przeniesienie wskazanych powyżej uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Przedsiębiorcy, gdy Podróżny powiadomi go o tym, na co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy z jednoczesnym podaniem wszystkich niezbędnych danych osobowych tej osoby.
5. Jeżeli przeniesienie uprawnień przez Podróżnego na inną osobę wywoła dodatkowe koszty, Organizator żądając ich zapłaty wykaże jednocześnie ich zasadność.
6. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Podróżny i osoba przejmująca odpowiadają solidarni.
7. Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

#### **IX. REKLAMACJE I SKARGI.**

1. Podróżny zawiadamia Przedsiębiorcę niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.
2. Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na piśmie do Przedsiębiorcy w jeden z poniżej wskazanych sposobów:
  - 1) Przesłanie reklamacji na adres siedziby Przedsiębiorcy: SNOW WAY 45-759 Opole, ul. Gospodarcza 16/4;
  - 2) Przesłanie reklamacji na adres e-mail: [info@snow-way.pl](mailto:info@snow-way.pl);
  - 3) Złożenie reklamacji przedstawicielowi Przedsiębiorcy, który znajduje się w miejscu wykonywania umowy.
3. W przypadku złożenia przez Podróżnego formularza reklamacji w czasie trwania imprezy, przedstawiciel Organizatora powinien ustosunkować się do przedstawionych uchybień i przedstawić działania podjęte w celu ich usunięcia. Następnie Przedsiębiorca podejmie kroki wyjaśniające, po czym w formie pisemnej powiadomi o ich wynikach Klienta w terminie do 30 dni od daty złożenia reklamacji.
4. Reklamacja winna być rozpatrzona w terminie nieprzekraczającym 30 dni od dnia otrzymania przez Przedsiębiorcę zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji we wskazanym terminie nie jest możliwe, Przedsiębiorca

wyśle na piśmie do Podróżnego informację o przyczynach nierozpoznania reklamacji w terminie oraz określi termin, w którym reklamacja zostanie rozpatrzona.

5. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, Przedsiębiorca usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.
6. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
7. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności.
8. Wszelkie odszkodowania przyznawane są wyłącznie po udokumentowaniu przez Klienta poniesionej szkody.
9. Odszkodowanie lub zadośćuczynienie wypłacane jest w terminie 30 dni od dnia uznania roszczenia przez Przedsiębiorcę.
10. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator turystyki udowodni, że:
  - 1) winę za niezgodność ponosi podróżny;
  - 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
  - 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
11. Organizator zastrzega sobie prawo ograniczenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Podróżnego. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie.

## **X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Sądem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów wynikających z realizacji Umów będzie właściwy sąd powszechny.
2. Do OWU oraz Umów mają zastosowanie wyłącznie przepisy prawa polskiego.
3. Tytuły poszczególnych punktów OWU wprowadzone zostały jedynie dla ułatwienia posługiwania się tekstem i nie mają znaczenia prawnego, a co za tym idzie, tekst OWU nie może być interpretowany na ich podstawie.
4. Jeżeli poszczególne postanowienia OWU okazałyby się nieważne lub nieskuteczne, nie będzie to miało wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień

OWU. W takim przypadku będą miały zastosowanie takie postanowienia, które odzwierciedlać będą uprzednią wolę Stron w sposób skuteczny.

5. Przedsiębiorca informuje, iż Zamawiający – Konsument ma m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Stronami Umowy, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem e-mail [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, oraz pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
6. Postanowienia niniejszych OWU nie wiążą Podróżnych w takim zakresie, w jakim w świetle obowiązujących przepisów byłyby one uznane za niedozwolone postanowienia umowne (art. 385<sup>1</sup> - art. 385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego).
7. W sprawach nieuregulowanych OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.