

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY SNOWEE

I. Zasady ogólne

Biuro Podróży Snowee Sp. z o.o. wpisane do Ewidencji Organizatorów Turystyki pod numerem 20400 (dalej BP Snowee) przyjmuje odpowiedzialność za zorganizowanie Imprezy zgodnie z programem i warunkami opisanymi w Ofercie.

Niniejsze „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” (dalej Warunki Uczestnictwa) stanowią integralną część Umowy o świadczenie usług turystycznych (dalej Umowa).

Przeżyte w niniejszych Warunkach Uczestnictwa pojęcia rozumie się:

- Cena Imprezy – kwota pieniężna należna za zakup Imprezy, określona w Panelu Rezerwacyjnym i/lub w Umowie.

- Impreza – impreza turystyczna.

- Informacje Dodatkowe – informacje zawarte w Ofercie lub w inny sposób dostarczone Klientowi przez Organizatora, przed rozpoczęciem Imprezy.

- Klient – osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę na swoją rzecz lub na rzecz innego Uczestnika (będąc jego opiekunem prawnym lub posiadając pełnomocnictwo do czynności zawarcia Umowy oraz wyrażenia wszelkich zgód na przetwarzanie przez BP Snowee jego danych osobowych oraz wizerunku Uczestnika).

- Oferta – umieszczona w witrynie www.snowee.pl lub w inny sposób dostarczona Klientowi przez Organizatora, zawierająca opis Imprezy wybranej przez Klienta i stanowiącej przedmiot Umowy, za wyjątkiem usług które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji Imprezy.

- Organizator – Biuro Podróży Snowee lub BP Snowee.

- Panel Rezerwacyjny – serwis internetowy BP Snowee, za pomocą którego dokonuje się rezerwacji Imprez i usług turystycznych znajdujących się pod adresem <https://panel.snowee.pl>

- Trwały Nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci.

- Uczestnik – osoba, na rzecz której Umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z Imprezy oraz usług turystycznych objętych przedmiotem zawartej Umowy.

- Umowa - umowa o udział w imprezie turystycznej w znaczeniu nadanym przez Ustawę.

- Ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j.: Dz. U. z 2018 r. poz. 2361 ze zm.).

II. Zawarcie umowy

1. Zawarcie Umowy następuje poprzez:

- a) zapoznanie się Klienta z Ofertą, niniejszymi Warunkami Uczestnictwa oraz Informacjami Dodatkowymi dotyczącymi określonej Oferty;
- b) zapisaniu się oraz zaakceptowaniu Warunków Uczestnictwa przez Klienta poprzez Panel Rezerwacyjny;
- c) wpłacie zaliczki lub całej Ceny Imprezy w wysokości i terminie określonymi w Ofercie.

2. Wpłatę całej Ceny Imprezy należy uregulować w terminie nie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy. W przypadku zakupu Imprezy w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, Klient zobowiązany jest do natychmiastowej wpłaty całości Ceny Imprezy. Brak wpłaty powoduje anulowanie rezerwacji Imprezy. Zaliczkę za Imprezę oraz pozostałą część Ceny Imprezy Klient może zapłacić tradycyjnym przelewem bankowym na wskazany w Umowie rachunek bankowy lub korzystając z systemu płatności PayNow. W przypadku płatności przy wykorzystaniu systemu płatności PayNow, wpłacana kwota zostanie powiększona o prowizję pośrednika płatności. Klient przez dokonanie wpłaty (całkowitej lub częściowej) potwierdza poprawność swoich danych osobowych oraz danych zgłoszonych Uczestników oraz akceptuje Umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie

3. Zamówienie zbiorowe składają Klienci, którzy zawierają Umowę na rzecz zgłaszanych Uczestników i są odpowiedzialni za informowanie zgłaszanych Uczestników o szczegółach dotyczących Oferty. Prawo do dokonywania zmian w Umowie lub zgłoszenia rezygnacji z Imprezy przysługuje wyłącznie Klientowi zgłaszającemu rezerwację zbiorową.

4. Klient ma możliwość wygenerowania Umowy (do wglądu i pobrania) poprzez Panel Rezerwacyjny. Zgodnie z Ustawą nie ma konieczności zawierania z Klientem Umowy w wersji papierowej.

5. Klient zobowiązany jest do dostarczenia w wyznaczonym przez BP Snowee terminie pełnych danych i dokumentacji wymaganych do realizacji Imprezy. Uczestnik zobowiązany jest do punktualnego stawienia się w miejscu rozpoczęcia Imprezy. Niespełnienie tych warunków może spowodować wykluczenie Uczestnika z Imprezy.

6. W przypadku chęci rezygnacji lub chęci zmiany terminu uczestnictwa w Imprezie Klient lub Uczestnik powinien natychmiast powiadomić o tym fakcie BP Snowee doręczając Organizatorowi oświadczenie na trwałym nośniku.

7. Klient lub Uczestnik może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. W razie odstąpienia od Umowy Klient lub Uczestnik jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz BP Snowee opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez BP Snowee zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy. BP Snowee podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

- a) powyżej 50. dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się do 10% Ceny Imprezy;
- b) 49-31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się do 20% Ceny Imprezy;

c) 30-15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się do 50% Ceny Imprezy;

d) 14-8 dni przed datą rozpoczęcia imprez potrąca się do 80% Ceny Imprezy;

e) 7 dni i krócej przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się do 95% Ceny Imprezy;

f) nie pobiera się kosztów rezygnacji, poza opłatą manipulacyjną w maksymalnej wysokości 100 zł, jeżeli Klient lub Uczestnik w momencie odstąpienia od Umowy, jednak nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy, wskaże BP Snowee osobę spełniającą wszelkie warunki udziału w Imprezie, której przekaże uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z zawartej Umowy.

g) opłatę manipulacyjną w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom poniesionym pobiera się za zmianę przez Klienta lub Uczestnika istotnych danych podawanych przy zawieraniu Umowy np. danych osobowych, miejsca rozpoczęcia podróży, standardu zakwaterowania.

8. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielenie Klientowi przed zawarciem Umowy informacje o Imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy.

III. Ubezpieczenie

1. Zawierając Umowę Klient deklaruje, iż stan jego zdrowia i/lub stan zdrowia zgłoszonych przez niego Uczestników umożliwi udział w Imprezie, a w przypadku zachorowania w trakcie Imprezy zwalnia leczących jego i/lub Uczestników lekarzy, w kraju i za granicą, z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie Ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

2. BP Snowee oferuje wszystkim Uczestnikom ubezpieczenie poza granicami kraju na warunkach określonych w Ofercie.

3. Uczestnik ma prawo i obowiązek przed rozpoczęciem się Imprezy zapoznać się z ofertą ubezpieczenia na stronie www.snowee.pl lub biura podróży lub agenta sprzedającego ofertę BP Snowee oraz z właściwymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.

4. Przy niektórych rodzajach imprez BP Snowee gwarantuje dodatkowe ubezpieczenia i wyższe sumy gwarancyjne. Informacja o dodatkowym ubezpieczeniu i wyższej sumie gwarancyjnej zawarta jest w Ofercie.

IV. Zmiany warunków Umowy z inicjatywy Biura Podróży

1. Z zastrzeżeniem art. 45 ust. 1, 46, 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy - Cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie.

2. O zmianie ceny zgodnie z art. 45 ust. 1 BP Snowee powiadomi Klienta na trwałym nośniku, uzasadniając podwyżkę i wskazując sposób jej obliczenia. Zmiana ceny nie może nastąpić w okresie 20 dni przed rozpoczęciem imprezy.

3. Klient może żądać obniżenia ceny zgodnie z art. 45 ust. 5 Ustawy, z tym zastrzeżeniem, że BP Snowee może odliczyć od zwrotu należnego Klientowi rzeczywiste koszty obsługi.

4. Zmiana innych niż cena warunków umowy, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy.

5. O wszystkich zmianach warunków Umowy, w rozumieniu art. 46 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron BP Snowee ma obowiązek powiadomić Uczestnika na trwałym nośniku niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian. Uczestnik powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach warunków Umowy poinformować BP Snowee na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Udział Uczestnika w Imprezie, po otrzymaniu informacji o zmianach warunków Umowy uważany jest za wyrażenie zgody na nowe warunki Umowy. BP Snowee odmawia przyznania Uczestnikowi ewentualnego odszkodowania z tego tytułu.

6. Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie www.snowee.pl.

V. Odwołanie Imprezy

1. BP Snowee zastrzega sobie prawo do odwołania imprez z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych; działanie lub zaniechanie osób trzecich nie uczestniczących w Umowie, jeśli działań tych nie można było przewidzieć; siła wyższa; brak wymaganego minimum uczestników) bez ponoszenia dodatkowych kosztów własnych.

2. BP Snowee zastrzega sobie możliwość odwołania Imprezy i dokonania pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia jeśli liczba rezerwacji na daną Imprezę jest mniejsza niż 50 osób. Odwołanie Imprezy z powodu braku wymaganego minimum Uczestników, może nastąpić nie później niż 20 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy o czym Klient zostanie poinformowany na trwałym nośniku.

3. W przypadku odwołania Imprezy Klient ma prawo według własnego wyboru do: i) otrzymania w całości wniesionych wcześniej wpłat bez obowiązku zapłaty kary umownej i odsetek w terminie określonym w Ustawie; ii) uczestnictwa w imprezie zastępczej o tym samym standardzie; iii) uczestnictwa w imprezie zastępczej o wyższym lub niższym standardzie za odpowiednią dopłatą lub zwrotem różnicy w cenie.

VI. Bagaż

Każdy Uczestnik w Cenie Imprezy z transportem autokarowym może posiadać bagaż. Ilość bagażu oraz limity wagowe są określone w Ofercie. Klient ma możliwość wykupienia usługi transportu dodatkowego bagażu, zgodnie z Ofertą. Z uwagi na przewidziane przez przepisy prawa limity ładowności autokaru, Organizator lub jego przedstawiciel jak również

obsługa autokaru może odmówić Uczestnikowi zabrania bagażu przekraczającego limity określone w Ofercie.

VII. Realizacja Umowy

1. Klient ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w programie Imprezy i zawartej z BP Snowee Umowie.

2. Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i porządkowych w kraju i za granicą. Za nieprzestrzeganie tych przepisów BP Snowee nie ponosi odpowiedzialności.

3. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe z jego winy lub z winy niepełnoletnich Uczestników, nad którymi sprawuje nadzór lub opiekę prawną.

4. Uczestnik wyjazdu zagranicznego musi posiadać aktualny paszport lub inny dokument wymagany prawem do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego. BP Snowee nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie lub odmowę wydania paszportu lub wizey oraz odmowę prawa wjazdu do danego kraju wynikające z działań uprawnionych organów lub służb. Koszty wydania paszportów, wiz oraz paszportów tymczasowych pokrywa Uczestnik.

5. Przy wyjazdach do państw układu Schengen, mimo zniesienia kontroli granicznych każdy Uczestnik nadal musi posiadać przy sobie aktualny paszport lub aktualny dowód osobisty.

6. Przy wyjazdach do krajów, do których jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obokrajowcy korzystający z oferty BP Snowee zobowiązani są załatwić formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym udział w Imprezie.

7. Od chwili rozpoczęcia imprezy Uczestnik obowiązany jest stosować się do wskazań BP Snowee dotyczących realizacji programu Imprezy.

8. Przy niewystarczającej ilości Uczestników chętnych na wyjazd z danego miasta (min. 30 osób) dojazdu do miejsca zbiórki mogą być realizowane połączeniami antenowymi. Połączenia antenowe (dojazdowe) mogą być realizowane środkami publicznego transportu zbiorowego, busem lub autokarem innym niż docelowy.

9. Data wyjazdu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia Imprezy.

10. BP Snowee informuje Klienta oraz Uczestnika, że na Imprezach z transportem autokarowym i samolotowym część Imprezy przewidziana jest na transport, a nie na pobyt w miejscu docelowym.

11. Podawane godziny przelotów oraz rozkłady jazdy autokarów są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie.

12. BP Snowee zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Klientem i Uczestnikiem ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Klient i/lub Uczestnik dopuścił się w trakcie trwania Imprezy czynu naruszającego ustalony porządek Imprezy lub zagrażający bezpieczeństwu innych uczestników wypełniającego znaną przestępstwa lub występku w rozumieniu Kodeksu Karnego lub innych ustaw karnych, w szczególności przestępstwa przeciwko zdrowiu i życiu (art. 148-162 Kodeksu karnego). Rozwiązanie Umowy zostanie potwierdzone i dostarczone Klientowi/Uczestnikowi na trwałym nośniku wraz z uzasadnieniem rozwiązania Umowy. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn wskazanych powyżej Klient/Uczestnik zobowiązany będzie do pokrycia kosztów dalszego pobytu i powrotu do kraju we własnym zakresie.

VIII. Procedura rozpatrywania skarg

1. Jeżeli w trakcie Imprezy, Uczestnik stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym BP Snowee lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji Imprezy. W przypadku niezgodności z Umową, Uczestnik ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, tak, aby BP Snowee mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. BP Snowee zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (email na adres: info@snowee.pl), ewentualnie na innym Trwałym Nośniku.

2. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i Imprezy, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia Imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, BP Snowee może uznać ją za bezskuteczną. Skarga związana z realizacją Imprezy może być kierowana na adres Snowee Sp. z o.o., ul. Karola Miarki 3a/5, 45-367 Opole lub adres email info@snowee.pl. Pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Uczestnika związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Uczestnika skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Uczestnikowi w postaci papierowej lub za pomocą innego Trwałego Nośnika, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Uczestnika, ale nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia Imprezy, a w przypadku zgłoszenia skargi po zakończeniu Imprezy, 30 dni od jej złożenia (obowiązują data wypłynięcia pisma do BP Snowee). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niesatysfakcjonującego w ocenie Uczestnika, sposobu rozpatrzenia skargi, Uczestnik ma prawo do kontynuacji korespondencji w tej sprawie i złożenia tzw. odwołania. W takim przypadku, Uczestnika nie obowiązują 30-dniowy termin na przedstawienie swojego stanowiska, jednak BP Snowee zaleca by termin złożenia odwołania nie przekroczył 90 dni od daty otrzymania

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY SNOWEE

odpowiedzi od BP Snowee.

4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, BP Snowee nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, BP Snowee informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega BP Snowee jest Inspekcja Handlowa – Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu (ul. 1 Maja 1, 45-068 Opole, adres poczty elektronicznej: sekretariat@opole.wiih.gov.pl). Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Uczestnik jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej BP Snowee (online). Uczestnik może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a BP Snowee zwracając się

do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

IX. Wykorzystanie wizerunku

Podpisując Umowę Klient wyraża zgodę na nieodpłatne utrwalenie swojego wizerunku (a w przypadku zgłoszenia dodatkowych Uczestników, oświadcza że posiada prawo lub pełnomocnictwo do wyrażenia tej zgody w ich imieniu), w formie fotografii lub materiału wideo. Zgoda obejmuje wykorzystanie, utrwalanie i powielanie wykonanych zdjęć lub materiału wideo za pośrednictwem dowolnego medium w dowolnym celu zgodnym z obowiązującym prawem. Jednocześnie Klient zrzeka się praw związanych z kontrolą i zatwierdzaniem każdorazowego wykorzystania fotografii i/lub filmu ze swoim (lub zgłoszonych przez niego Uczestników) wizerunkiem.

X. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych treścią niniejszych Warunków Uczestnictwa zastosowanie mają Ustawa i Kodeks Cywilny.

2. Wszelkie sprawy sporne, mogące wynikać w związku z realizacją Umowy, będą załatwiane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy sąd cywilny.

3. BP Snowee posiada Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Usług Turystycznych Marszałka Województwa Opolskiego nr 177 i gwarancję ubezpieczeniową nr M520174 w Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.. Klient korzysta z gwarancji zgodnie z Ustawą art.5 ust.1 pkt 2 lit.A. Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Opolskiego, ul. Piastowska 14 w Opolu. BP Snowee zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.