Regulamin Szkoły Narciarskiej STOK

Sezon 2026/27 • Obowiązuje od 1 października 2026 r.

1 Postanowienia ogólne i definicje

1.1. Regulamin określa zasady usług szkoleniowych STOK, rezerwacji, płatności i zawierania Umów w biurze lub na odległość oraz korzystania z usług elektronicznych. STOK udostępnia go nieodpłatnie przed zawarciem Umowy, w postaci umożliwiającej zapisanie, przechowywanie i odtworzenie.

1.2. Lekcja szkoleniowa to nauka jazdy na nartach albo snowboardzie w terminie i wymiarze wskazanym w Rezerwacji.

1.3. Lekcję prywatną prowadzi jeden Instruktor dla 1–4 Uczestników uczących się jednocześnie tej samej dyscypliny. Cena bazowa dotyczy jednej osoby; za każdą kolejną nalicza się dopłatę za Godzinę szkoleniową zgodnie z Cennikiem. Przy różnych poziomach stosuje się pkt 5.4. Gwarancja zajęć z konkretnym Instruktorem oraz gwarancja prowadzenia przez instruktorkę albo instruktora są odrębnymi uzgodnieniami. Samo zgłoszenie preferencji lub wskazanie planowanego przydziału nie ustanawia gwarancji.

1.4. Lekcję grupową prowadzi co najmniej jeden Instruktor. Minimum wynosi: kurs dorosłych od 16 lat — 2 osoby; grupa dziecięca na nartach — 3 osoby; na snowboardzie — 2 osoby. Animacje COMFORT wymagają co najmniej 5 osób w bloku, także z różnych grup narciarskich. Obowiązują przy tym warunki wieku i udziału właściwe dla produktu.

1.5. Godzina szkoleniowa trwa około 55 minut. Kolejne godziny mogą następować bezpośrednio po sobie lub w różnych terminach, zgodnie z harmonogramem.

1.6. Instruktor to osoba wyznaczona przez STOK, posiadająca kwalifikacje odpowiednie do zajęć. STOK odpowiada za osoby wykonujące Umowę na zasadach wynikających z prawa.

1.7. STOK oznacza MACIEJ KOLASA SZKOŁA NARCIARSKA "STOK" SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Zakopanem, adres rejestrowy: ul. Antałówka 3, 34-500 Zakopane, KRS 0001004571, NIP 7352909799; e-mail: biuro@szkolastok.pl, tel. +48 18 26 54 280. Biuro Obsługi Klienta (BOK): ul. Środkowa 181b, 34-405 Białka Tatrzańska. Strona internetowa: szkolastok.pl.

1.8. Klient to osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która zawiera ze STOK Umowę o szkolenie. Klient, płatnik, przedstawiciel ustawowy i Uczestnik mogą być różnymi osobami. Przy Umowie zawieranej przez małoletniego lub dotyczącej jego udziału wymagane są zgody i działania przedstawiciela ustawowego przewidziane prawem.

1.9. Uczestnik to osoba wskazana w Rezerwacji jako biorąca udział w zajęciach. Klient przekazuje jej zasady bezpieczeństwa i organizacji. Udział i odbiór małoletnich określa pkt 5.11.

1.10. Rezerwacja określa uzgodnione zajęcia, Uczestników, terminy i warunki. Samo zapytanie, formularz, plan, wyświetlenie dostępności, link do płatności, przekierowanie po płatności lub wpis na listę rezerwową nie potwierdzają miejsca. Zawarcie Umowy i potwierdzenie realizacji określają części 2 i 3.

1.11. Pakiet 5+, 10+ albo 20+ ustala stawkę Lekcji prywatnych zakupionych w jednej Rezerwacji i jednej płatności, obejmujących co najmniej 5, 10 albo 20 kwalifikujących się Godzin szkoleniowych. W każdej puli stałe są dyscyplina i liczba Uczestników na godzinę; dni, Instruktorzy i osoby mogą się różnić. Liczy się czas pracy Instruktora, a stawka progu obejmuje całą pulę. Happy Hours nie łączy się z Pakietem ani nie wlicza do progu. Deklarowany cel godzinowy nie oznacza zakupu zajęć w nieustalonych terminach.

1.12. Specjalista 4–8 to wariant Lekcji prywatnej dla jednego dziecka w wieku 4–8 lat, na nartach albo snowboardzie. Do właściwej stawki dla jednej osoby dolicza się dopłatę za Godzinę szkoleniową określoną w Cenniku, także w Pakiecie. Wariant można łączyć z Happy Hours bez KSC albo z KSC poza Happy Hours i Pakietem.

1.13. Ferie ze Stokusiem to pełny grupowy program narciarski w turnusie 3- albo 5-dniowym. BASIC jest przeznaczony dla dzieci w wieku 4–14 lat i obejmuje naukę na śniegu oraz zawody i finał. COMFORT jest przeznaczony dla dzieci w wieku 5–12 lat i obejmuje naukę na śniegu, zawody i finał, animacje oraz lekki posiłek w jednej cenie. Animacje są częścią COMFORT dla dzieci uczestniczących w narciarskich Feriach ze

Stokusiem; nie są sprzedawane samodzielnie ani łączone z Super Stokerem BASIC. Udział wymaga deklaracji poziomu i kwalifikacji do grupy o właściwym przedziale wieku. Angielski jest dostępny tylko w BASIC, w oznaczonych terminach. Wariant i pełny harmonogram określa oferta.

1.14. Super Stoker BASIC to pełny, 3-dniowy grupowy program snowboardowy dla dzieci w wieku 7–14 lat, wymagający deklaracji poziomu i kwalifikacji do właściwej grupy.

1.15. Kurs grupowy dla dorosłych jest programem narciarskim dla osób od 16 lat, w wariancie 2 Godzin szkoleniowych albo 3 × 2 Godziny szkoleniowe, na poziomie początkującym albo doskonalenia jazdy. Do osób w wieku 16–17 lat stosuje się zasady dotyczące małoletnich.

1.16. Karta Stałego Klienta (KSC), po pozytywnej weryfikacji przez STOK, uprawnia do określonej w Cenniku obniżki ceny za każdą Godzinę szkoleniową Lekcji prywatnej dla 1–4 osób oraz Specjalisty 4–8 poza Happy Hours. KSC nie łączy się z Pakietami, Happy Hours ani produktami i dodatkami wyłączonymi w odrębnym regulaminie KSC. Określa on także warunki uzyskania Karty i jest udostępniany przed skorzystaniem z uprawnienia.

1.17. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) podlega zasadom pkt 5.15 i nie zastępuje odpowiedzialności STOK za wykonanie Umowy.

2 Rezerwacja

2.1. Rezerwację można uzgodnić w biurze albo na odległość przez kanały wskazane na stronie STOK. Przed zawarciem Umowy STOK udostępnia Regulamin zgodnie z pkt 1.1 i przedstawia ofertę określającą zajęcia, Uczestników, harmonogram, język, uzgodnione cechy prowadzącego, cenę, termin i sposób zapłaty, zasady rezygnacji i rabatów oraz ewentualny warunek uruchomienia grupy lub potwierdzenia przez BOK. Oferta kursu wskazuje pełne bloki oraz ich wymiar przyjmowany do rozliczeń.

2.2. Umowa zostaje zawarta przez przyjęcie oferty w określony w niej sposób. Jeżeli jest nim zapłata z linku, decyduje skuteczna płatność rozpoczęta i dokończona w terminach z pkt 6.3–6.4. W biurze Umowa powstaje po przedstawieniu i przyjęciu warunków, a termin zapłaty wynika z Rezerwacji. Przekazanie linku lub rozpoczęcie transakcji nie oznacza skutecznej zapłaty.

2.3. STOK przekazuje potwierdzenie Umowy zawartej na odległość wraz z warunkami i Regulaminem e-mailem lub na papierze, w rozsądnym czasie, najpóźniej przed rozpoczęciem zajęć. Gdy STOK proponuje konsumentowi Umowę przez telefon, przesyła ofertę e-mailem lub na papierze. Po jej otrzymaniu konsument utrwala jej przyjęcie na trwałym nośniku, np. e-mailem.

2.4. Rezerwacja zależna od zebrania minimum grupy lub animacji jest warunkowa do potwierdzenia uruchomienia. STOK informuje o tym przed zakupem. Samo opłacenie nie potwierdza uruchomienia; zasady decyzji i rozliczenia określają pkt 3.3–3.5 i 8.13. Opłaconego kursu nie zastępuje się Lekcją prywatną bez zgody Klienta.

3 Umowa i potwierdzenie realizacji

3.1. Potwierdzenie wskazuje zajęcia, Uczestników, uzgodniony zakres i wariant usługi, język, terminy, cenę oraz status Rezerwacji. Określa także, czy prowadzenie przez instruktorkę albo instruktora jest gwarantowane, czy płeć prowadzącego nie jest gwarantowana, oraz czy konkretna osoba jest gwarantowana, czy tylko planowana. Imię Instruktora i ewentualne oznaczenie liczbowe, miejsce spotkania oraz stanowisko podaje się przy właściwych zajęciach albo wskazuje sposób ich późniejszego przekazania, jeśli nie były jeszcze znane. Przy kursie grupowym wskazuje, czy grupa została uruchomiona, czy nadal wymaga zebrania minimum; w COMFORT podaje także status animacji. Potwierdzenie zapłaty nie zastępuje potwierdzenia uruchomienia.

3.2. Zajęcia odbywają się na warunkach przyjętej oferty i potwierdzenia, w godzinach Rezerwacji. Uczestnik powinien przybyć wcześniej na miejsce spotkania. STOK zapewnia Instruktora i zasoby potrzebne do wykonania usługi.

3.3. STOK decyduje o uruchomieniu warunkowego kursu dorosłych i informuje Klienta najpóźniej do 18:00 poprzedniego dnia, gdy start przypada do 10:00 włącznie, albo 2 godziny zegarowe przed startem po 10:00.

Nieuruchomienie oznacza pełny zwrot lub wyraźnie przyjętą alternatywę na zasadach pkt 8.13 i 8.15. Rezygnację przed potwierdzeniem określa pkt 8.4 lit. b. Bez potwierdzenia uruchomienia nie uznaje się Klienta za nieobecnego na potwierdzonych zajęciach.

3.4. O uruchomieniu Ferii ze Stokusiem, Super Stokera BASIC i animacji COMFORT STOK decyduje i informuje do 18:00 dnia poprzedzającego cały turnus, również gdy jest to niedziela, niezależnie od godziny startu. Jeżeli nie zostaną uruchomione animacje, Klient wybiera dostępny BASIC ze zwrotem za odwołaną część animacyjną według pkt 8.13 albo rezygnację z całego objętego zmianą programu COMFORT i pełny zwrot za ten program. Brak grupy narciarskiej w COMFORT oznacza propozycję uzgodnionej alternatywy albo zwrot za niewykonywany program, obejmujący również animacje. W pozostałych programach zwrot obejmuje niewykonywany zakres. Pozostałe usługi zachowują ochronę rabatów z pkt 8.13–8.14. Do startu turnusu można nadal kupować wolne miejsca w potwierdzonym programie.

3.5. Po uruchomieniu Ferii, Super Stokera BASIC, kursu dorosłych 3 × 2 albo animacji spadek liczebności nie skraca programu ani nie podwyższa ceny pozostałym Uczestnikom. Zmiany konieczne dla bezpieczeństwa i rozliczenie niewykonanych świadczeń podlegają pkt 8.13–8.14.

3.6. Nowe osoby można zapisać tylko przed rozpoczęciem całego kursu lub turnusu. Później nie sprzedaje się im pozostałej części zwolnionego miejsca. Zapisany Uczestnik może wrócić po nieobecności w granicach zachowanej Rezerwacji i bezpiecznego udziału. Zmianę grupy określają pkt 5.12–5.13.

4 Zmiana terminu i przeszkody w realizacji

4.1. O zmianę terminu Lekcji prywatnej można wystąpić w granicach z pkt 8.4 lit. c; wymaga ona dostępności i przyjęcia ewentualnej różnicy ceny. Przeniesienie do innego turnusu wymaga uzgodnienia, sprawdzenia warunków udziału i dostępności oraz przyjęcia pełnego harmonogramu.

4.2. Gdy zajęcia nie mogą odbyć się w uzgodnionym terminie lub miejscu, STOK informuje Klienta i stosuje pkt 8.13–8.14. Dotyczy to także niedostępności Instruktora, zamknięcia wyciągów lub warunków uniemożliwiających bezpieczne zajęcia.

5 Zasady udziału w szkoleniu

5.1. Podczas Lekcji szkoleniowych Uczestnicy korzystają z przejścia do wyciągu zgodnie z zasadami ośrodka i zakresem uzgodnionym dla produktu.

5.2. Skipass nie jest w cenie szkolenia. W biurze STOK można kupić skipassy dopasowane do czasu lekcji lub kursu oraz standardowe skipassy ośrodka.

5.3. STOK może zmienić planowany przydział Instruktora, zapewniając osobę o odpowiednich kwalifikacjach i zachowując uzgodnione cechy usługi, w tym wariant Specjalista 4–8, język oraz zagwarantowaną płeć prowadzącego. Gdy Umowa gwarantuje konkretną osobę, zastępstwo wymaga uzgodnienia z Klientem. STOK podejmuje starania, aby poinformować o zmianie przed rozpoczęciem zajęć; aktualny przydział i stanowisko można również sprawdzić w BOK. Zmiana Instruktora nie ogranicza odpowiedzialności STOK za wykonanie Umowy.

5.4. O różnych poziomach Uczestników Lekcji prywatnej STOK informuje przed potwierdzeniem Rezerwacji. Klient wybiera wspólną naukę albo odrębne lekcje, których skład, terminy i ceny uzgadnia z BOK według dostępności. Brak określenia poziomu przy rezerwacji dla jednej osoby nie wyklucza jej udziału.

5.5. Spóźnienie Uczestnika z przyczyn, za które STOK nie odpowiada, nie przedłuża zajęć.

5.6. Przed zajęciami Klient lub Uczestnik przekazuje Instruktorowi prawdziwe informacje o umiejętnościach oraz informacje o zdrowiu i sprawności niezbędne dla bezpiecznego szkolenia. Podczas zajęć zgłasza niepokojące objawy. Przetwarzanie danych określa Polityka prywatności.

5.7. Uczestnik stosuje się do poleceń i zakazów Instruktora niezbędnych dla przebiegu i bezpieczeństwa zajęć. Instruktor może odmówić rozpoczęcia lub przerwać udział, gdy Uczestnik jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, jego stan zagraża bezpieczeństwu albo uporczywie nie przestrzega poleceń. Dotyczy to także braku wymaganego prawem kasku, sprawnego sprzętu odpowiedniego do dyscypliny lub ważnego skipassu, jeżeli brak zagraża bezpieczeństwu albo uniemożliwia zgodne z prawem zajęcia.

Rozliczenie uwzględnia przyczynę i przepisy prawa; odmowa lub przerwanie nie oznaczają automatycznej utraty całej wpłaty ani ceny pozostałych zajęć.

5.8. Zajęcia w snowparku mogą wymagać dodatkowego oświadczenia lub informacji bezpieczeństwa przekazanych przed ich rozpoczęciem.

5.9. Uczestnik zapewnia odpowiedni ubiór oraz sprawny, właściwie dobrany sprzęt, przygotowany przez uprawniony serwis, gdy wymaga tego regulacja. STOK nie zapewnia sprzętu narciarskiego ani snowboardowego, chyba że indywidualna oferta stanowi inaczej.

5.10. Instruktor może wzrokowo sprawdzić sprzęt pod kątem oczywistych wad wpływających na bezpieczeństwo i skierować Uczestnika do serwisu lub wypożyczalni. Nie wykonuje serwisu ani regulacji siły wypięcia wiązań.

5.11. Małoletni uczestniczy za zgodą przedstawiciela ustawowego wymaganą prawem. Zasady odbioru dziecka i osoby upoważnione są przekazywane zgodnie z produktem i Standardami Ochrony Małoletnich STOK.

5.12. Personel STOK przydziela do grupy i zmienia grupę z uwzględnieniem bezpieczeństwa, wieku, deklarowanego poziomu, faktycznych umiejętności i warunków produktu. Zmiana produktu, języka lub istotnego zakresu usługi wymaga uzgodnienia z Klientem.

5.13. Jeżeli umiejętności nie odpowiadają grupie, STOK może zaproponować właściwą grupę według dostępności. Gdy uzgodnionej usługi nie da się wykonać, strony ustalają dalszą realizację albo rozliczenie według przyczyn i przepisów prawa. Sama rozbieżność oceny umiejętności nie uzasadnia zatrzymania całej ceny.

5.14. STOK wykonuje usługi z należytą starannością właściwą dla profesjonalnego szkolenia narciarskiego lub snowboardowego, bez gwarancji określonego wyniku sportowego.

5.15. NNW UNIQA jest w cenie Ferii ze Stokusiem i Super Stokera BASIC. Ubezpieczyciela, sumy ubezpieczenia, osoby objęte ochroną, jej zakres i okres, ograniczenia, wyłączenia oraz zgłaszanie zdarzeń określają dokumenty ubezpieczenia, w tym OWU i uzgodnione warunki szczególne. STOK udostępnia te dokumenty przed zakupem, w tym przez stronę internetową lub w BOK, oraz przekazuje je Klientowi i osobie obejmowanej ochroną lub jej przedstawicielowi ustawowemu na papierze albo za zgodą odbiorcy e-mailem. Lekcje prywatne, Specjalista 4–8 i kursy dorosłych nie obejmują NNW w cenie. Dodatkową ochronę Lekcji prywatnej można wybrać po otrzymaniu i wyraźnym przyjęciu aktualnej oferty, dokumentów i ceny. Ochrona nie obejmuje automatycznie rodziny ani innych usług.

5.16. Lekcje prywatne mogą odbywać się po polsku lub angielsku bez dopłaty, zależnie od dostępności Instruktora o wymaganej kompetencji. Inne języki wymagają potwierdzenia przez BOK. W kursach grupowych język i termin wynikają z oferty właściwego produktu. W Feriach ze Stokusiem angielski dotyczy tylko BASIC. Narciarskie kursy grupowe dla dorosłych są dostępne również po angielsku, w wariantach i terminach wskazanych w ofercie.

5.17. Turnusy Ferii ze Stokusiem i Super Stokera BASIC objęte przepisami o wypoczynku dzieci i młodzieży są organizowane jako półkolonie. Przed zakupem STOK udostępnia program, regulamin organizacyjny i informację o wymaganych dokumentach. Rodzic lub opiekun przekazuje je przed rozpoczęciem turnusu.

6 Cena i płatność

6.1. Płatności z linku obsługuje Przelewy24. W biurze można płacić gotówką lub kartą; terminale obsługują Polskie ePłatności. BLIK, uzgodniony przelew tradycyjny lub obciążenie rachunku hotelowego klientów Hotelu Bania są dostępne po potwierdzeniu dla danej Rezerwacji. Klient poznaje metody zapłaty przed przyjęciem oferty.

6.2. W biurze pełną cenę należy zapłacić najpóźniej 2 godziny zegarowe przed pierwszymi zajęciami objętymi płatnością, a przy starcie do 10:00 włącznie — do 18:00 poprzedniego dnia. Przy późniejszym zakupie zapłata następuje od razu. Strony mogą uzgodnić inny termin lub sposób zapłaty. Terminy rezygnacji i zmiany określa pkt 8.4.

6.3. Wiadomość z linkiem i strona płatności wskazują datę i godzinę, do której należy rozpocząć płatność, nie późniejszą niż granica wynikająca z godziny zajęć w pkt 6.2. Przy późnym zakupie płatność rozpoczyna się niezwłocznie w podanym przed zakupem terminie, umożliwiającym jej dokończenie przed zajęciami. Klient poznaje czas na dokończenie przed rozpoczęciem płatności. Otwarcie linku nie rozpoczyna transakcji, a ponowne otwarcie lub przypomnienie nie przedłużają terminu. Jeśli oferta jest przyjmowana przez zapłatę, nierozpoczęcie płatności w terminie powoduje jej wygaśnięcie. Brak zapłaty za już zawartą Umowę podlega jej warunkom i prawu.

6.4. Transakcja rozpoczęta w terminie chroni ofertę i zajęcia przez wskazany czas na dokończenie, także po wygaśnięciu linku. STOK ustala wynik według informacji operatora: opóźnione potwierdzenie nie oznacza spóźnionej wpłaty, a wygaśnięcie linku lub brak powrotu na stronę nie dowodzą jej braku. Nierozstrzygnięty wynik STOK wyjaśnia przed anulowaniem zajęć; Klient powinien skontaktować się z BOK przed ponowną zapłatą. Wpłata po czasie na dokończenie wymaga sprawdzenia dostępności i uzgodnienia wykonania usługi; bez uzgodnienia STOK niezwłocznie ją zwraca. Operator płatności nie ogranicza odpowiedzialności STOK.

6.5. Ceny z VAT, stawki, dopłaty, rabaty i okresy cenowe określa Cennik na szkolastok.pl. Przed przyjęciem oferty Klient otrzymuje cenę całkowitą, stawki, rabaty i koszt wybranych dodatków. Oferta i potwierdzenie przedstawiają COMFORT jako jeden program za jedną cenę, obejmującą program narciarski, animacje i lekki posiłek. Różne okresy cenowe i pule rozlicza się według właściwych warunków; Pakiety według pkt 1.11. Późniejsza zmiana Cennika lub oferty nie zmienia warunków ani podstaw rozliczenia już zawartej Umowy.

6.6. Na potrzeby obliczania korzyści cenowych i zwrotów w jednym zakupie rozróżnia się dwie pule. Pierwsza obejmuje programy BASIC Ferii ze Stokusiem, część narciarską COMFORT oraz Super Stokera BASIC; druga — animacje w COMFORT. W każdej niepustej puli jeden pełny zakres ma cenę pierwszego, pozostałe — własne ceny kolejnych. Różnica między ceną pierwszego a kolejnego zakresu jest jednakowa w obrębie danej puli, a jej wysokość wynika z Cennika. Wartość części narciarskiej COMFORT odpowiada cenie właściwego BASIC, a wartość animacji stanowi różnicę między ceną COMFORT a ceną tego BASIC, odpowiednio dla pierwszego i kolejnego programu, według Cennika z chwili zawarcia Umowy. Są to wartości rozliczeniowe. Cena nie zależy od kolejności dodawania, a pierwszej ceny nie przypisuje się na stałe do dziecka. Można łączyć różne warianty, długości, pory, dostępne języki i niepokrywające się turnusy, także dla tego samego dziecka, bez wymogu pokrewieństwa. Każdy zakres zachowuje własne warunki udziału, harmonogram i dostępność. Rozliczenie zmian określa część 8.

6.7. Klient może żądać faktury VAT w terminie przewidzianym prawem.

6.8. Rodzic dziecka uczestniczącego w narciarskich Feriach ze Stokusiem, w BASIC albo COMFORT, ma prawo do ceny wybranego kursu dorosłych jak dla kolejnej osoby. Uprawnienie wymaga wskazania i weryfikacji przy zakupie. Jego podstawą jest udział dziecka w pełnym programie narciarskim Ferii. Nie przysługuje każdemu płatnikowi ani z samego udziału dziecka w Super Stokerze BASIC lub animacjach. Nie łączy kursów dziecięcych i dorosłych w jedną pulę.

6.9. Przed płatnością zmiana zakresu, dyscypliny, liczby Uczestników lub innych istotnych warunków wymaga sprawdzenia dostępności oraz ponownej wyceny i weryfikacji rabatów. Klient poznaje należność przed akceptacją. Edycja planu nie zmienia warunków rozpoczętej płatności o nierozstrzygniętym wyniku. Pakiety są opłacane z góry w jednej Rezerwacji. Po płatności zmiany zgłasza się do BOK; wymagają dostępności i podlegają Umowie oraz części 8.

6.10. Nowe zamówienie wycenia się według jego własnej zawartości. Sklep nie dopisuje programów do opłaconej, zamkniętej Rezerwacji ani automatycznie nie przenosi korzyści z wcześniejszego zakupu. Późniejsze dokupienie z jego uwzględnieniem można omówić z BOK.

7 Reklamacje

7.1. Klient może reklamować wykonanie Umowy lub usługę świadczoną drogą elektroniczną.

7.2. Reklamację można złożyć na bok@szkolastok.pl, pisemnie w biurze przy ul. Środkowej 181b, 34-405 Białka Tatrzańska albo na adres rejestrowy z pkt 1.7.

7.3. Reklamacja powinna pozwalać ustalić Umowę lub Rezerwację oraz zawierać opis zastrzeżeń i żądanie. STOK może poprosić o niezbędne informacje; ich brak nie ogranicza ustawowych praw Klienta.

7.4. STOK odpowiada na reklamację konsumenta w ciągu 14 dni od otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku, np. e-mailem, chyba że przepis szczególny stanowi inaczej. Brak odpowiedzi w obowiązującym terminie oznacza uznanie reklamacji zgodnie z ustawą o prawach konsumenta. Jest to odrębny termin od zlecenia zwrotu z pkt 8.15.

8 Rezygnacja z zajęć i zwroty

Prawa ustawowe i zgłoszenie

8.1. Zasady poniżej nie ograniczają praw ustawowych, w tym reklamacji, rozliczenia niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, wypowiedzenia z ważnych powodów i odstąpienia, jeżeli przysługuje. Korekt rabatów za rezygnację Klienta nie stosuje się automatycznie do reklamacji ani odwołań przez STOK.

8.2. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem bez podania przyczyny nie przysługuje w przypadkach z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, obejmujących m.in. usługi związane z wypoczynkiem lub wydarzeniami sportowymi w oznaczonym dniu lub okresie. STOK informuje o wyjątku przed zawarciem Umowy. Późny zakup sam nie wyłącza tego prawa. Wyjątek nie znosi poniższych umownych uprawnień do rezygnacji.

8.3. Rezygnację lub wniosek o zmianę zgłasza się do BOK e-mailem na biuro@szkolastok.pl, telefonicznie pod +48 18 26 54 280 albo osobiście, wskazując Rezerwację, Uczestnika i zajęcia. Liczy się skuteczne otrzymanie przez STOK, także e-maila poza godzinami biura, a nie późniejsze odczytanie. Nieodebrane połączenie nie jest zgłoszeniem. Godziny oznaczają czas lokalny w Polsce.

Terminy rezygnacji

8.4. Bez podania przyczyny i bez opłaty za odwołanie, z rozliczeniem według pkt 8.6–8.12, można zrezygnować w następujących terminach:

a) Kursy grupowe. Z całego kursu lub turnusu — do 18:00 dnia poprzedzającego rozpoczęcie; z wybranych pełnych bloków — do 18:00 dnia poprzedzającego każdy dzień odwoływanych zajęć. Dotyczy to wszystkich kursów grupowych: nauki na śniegu, zawodów i finału oraz animacji z posiłkiem, niezależnie od godziny. Każdy dzień ocenia się osobno; można zachować pozostałe bloki.

b) Warunkowy kurs dorosłych. Z całego kursu można zrezygnować do późniejszego momentu: 18:00 dnia poprzedzającego start albo skutecznego przekazania potwierdzenia uruchomienia. Wiadomość musi dotrzeć tak, aby Klient mógł ją odczytać; sam status wewnętrzny STOK nie wystarcza. Kolejna akceptacja nie jest wymagana, a późniejsze odczytanie nie przedłuża terminu. Dla kolejnych dni stosuje się lit. a.

c) Lekcje prywatne i Specjalista 4–8. Przy starcie do 10:00 włącznie — do 18:00 poprzedniego dnia; przy starcie po 10:00 — najpóźniej 2 godziny zegarowe wcześniej. Każda odrębnie umówiona lekcja, także w Pakiecie, ma własny termin. Te same granice dotyczą wniosku o zmianę terminu z pkt 4.1.

d) Późny zakup. Zajęcia można kupić do ich rozpoczęcia, a kurs grupowy do startu całego kursu. Zakup nie przesuwa terminów uruchomienia z pkt 3.3–3.4 ani nie otwiera na nowo terminu rezygnacji, który już upłynął. Kolejne dni i odrębne lekcje zachowują własne terminy; dla warunkowego kursu dorosłych stosuje się lit. b. Przed zakupem STOK wskazuje zajęcia, dla których termin minął, oraz informuje o zwrotach z ważnych powodów i prawach ustawowych.

8.5. Po terminie zwrot przysługuje za objęte rezygnacją pełne, nierozpoczęte bloki grupowe lub niewykorzystane Lekcje prywatne, w tym Specjalistę 4–8, jeżeli wystąpił ważny powód. STOK nie pobiera opłaty za rezygnację ani nie potrąca kosztów organizacji, przygotowania, Instruktora, posiłku, NNW lub upominków. Rabaty rozlicza się według pkt 8.9–8.11.

Ważnym powodem może być choroba lub uraz uniemożliwiające bezpieczny udział, konieczność osobistej opieki nad bliskim lub inne poważne zdarzenie osobiste albo rodzinne. Decyduje rzeczywisty wpływ na udział. Zwykła zmiana planów, inna atrakcja, niechęć czy zaspanie co do zasady nie wystarczają, chyba że dodatkowe okoliczności uzasadniają inną ocenę.

Klient zgłasza przyczynę, zajęcia i okres przeszkody niezwłocznie, gdy jest to możliwe. STOK może poprosić o niezbędne potwierdzenie, bez wymagania pełnej dokumentacji medycznej. Późniejsze dostarczenie potwierdzenia nie zmienia daty zgłoszenia; uwzględnia się też niemożność wcześniejszego powiadomienia. Odmowa uznania roszczenia wymaga uzasadnienia.

Bez ważnego powodu lub innej podstawy prawnej zwrotu cena pozostaje należna za zajęcia odwołane po terminie lub opuszczone, które STOK należycie zapewnił lub był gotowy zapewnić. Nie obejmuje to automatycznie dalszych zajęć odwołanych w terminie. Nieobecność nie oznacza rezygnacji z przyszłych zajęć.

STOK może uzgodnić rozwiązanie korzystniejsze, bez zastępowania należnych praw. Przerwanie Lekcji prywatnej z ważnego powodu wymaga oceny zakresu i przepisów; nie stosuje się automatycznie bloku grupowego ani potrąceń kosztów.

Wspólne zasady rozliczeń

8.6. Stosuje się ceny, stawki, rabaty i okresy cenowe z Cennika i oferty przyjętej przy zawarciu Umowy. Zakres pozostający w rozliczeniu obejmuje zajęcia wykonane, zachowane na przyszłość i rozliczane bez zwrotu. Nieobecność bez zwrotu sama nie zmniejsza zakresu ani nie odbiera progu lub rabatu.

Zwrot to wpłata pomniejszona o aktualną należność i wcześniejsze zwroty. Zakresy i korekty uwzględnia się tylko raz. Wynik ujemny oznacza zwrot zero, bez obowiązku dopłaty. Brak danych nie uzasadnia przyjęcia zwrotu zero. STOK przedstawia zakres odwołany i pozostający, przyczynę odwołania każdej części, ceny, korekty rabatów, wcześniejsze wypłaty i należny zwrot.

Pule programów i animacji rozlicza się oddzielnie. Końcową należność każdej puli zaokrągla się do groszy, z połową grosza w górę, bez zaokrągleń pośrednich, a następnie sumuje należności. Korekty Pakietu i uprawnienia rodzica stosuje się według pkt 8.9 i 8.11.

Bloki i zasady dla poszczególnych usług

8.7. W kursie dorosłych 3 × 2 Godziny szkoleniowe każdy pełny blok ma taki sam udział w cenie całego kursu. Bloków pozostających w rozliczeniu nie przelicza się na cenę samodzielnego kursu 2-godzinnego. Uprawnienie rodzica podlega pkt 8.11.

8.8. W Feriach ze Stokusiem i Super Stokerze BASIC rezygnację rozlicza się za pełne, nierozpoczęte bloki. Wymiary bloków przyjmowane do rozliczeń wynikają z oferty przyjętej przy zawarciu Umowy. Wartość odwołanej lub pozostającej części jest proporcjonalna do wymiaru jej bloków w stosunku do całego programu. W COMFORT proporcję i wartość ustala się osobno dla części narciarskiej i animacji, z uwzględnieniem pkt 6.6 i 8.10–8.14.

Godziny zajęć określa harmonogram; rozliczenia pełnych bloków nie przelicza się według faktycznie wykorzystanych minut. Posiłku, NNW i upominków nie rozlicza się osobno.

Można zrezygnować z całości lub pełnych bloków animacji, zachowując część narciarską. Po rezygnacji z całej części narciarskiej dalszy udział we wcześniej kupionych animacjach może wyjątkowo dopuścić kierownik STOK.

Zasada pełnych bloków nie ogranicza zwrotów za niewykonanie przez STOK ani praw ustawowych, także przy ważnej przeszkodzie powstałej podczas zajęć. Odwołania STOK podlegają pkt 3.4 i 8.13–8.14.

8.9. Gdy rezygnacja Klienta obniża liczbę godzin poniżej progu Pakietu, cały pozostający zakres wycenia się według właściwego progu po zmianie. Dotyczy to także ważnego powodu, ale nie odwołania przez STOK; rabaty niezależnych pul pozostają zachowane. Przy zmianie liczby Uczestników Lekcji prywatnej stosuje się stawkę dla pozostającego składu, a nie średnią cenę na osobę.

8.10. Po rezygnacji Klienta z prawem do zwrotu, także z ważnego powodu, należność w każdej puli z pkt 6.6 jest sumą proporcjonalnych cen pozostających części. Część o największym udziale we własnym pełnym zakresie otrzymuje właściwą dla niej cenę pierwszego, pozostałe — własne ceny kolejnych. Porównuje się udziały z pkt 8.8, nie godziny ani ceny profili. Zmiana jednej puli nie odbiera rabatu drugiej.

8.11. Całkowita lub częściowa rezygnacja Klienta z programu narciarskiego Ferii ze Stokusiem, w BASIC albo COMFORT, stanowiącego podstawę uprawnienia rodzica z pkt 6.8 powoduje jego utratę, także przy ważnym powodzie. Rezygnacja tylko z animacji przy zachowaniu całego programu narciarskiego nie odbiera korzyści. Kurs dorosłych wycenia się bez utraconego uprawnienia, zachowując inne niezależne korzyści; różnicę uwzględnia się raz. Utraty tej nie stosuje się przy odwołaniu przez STOK; reklamacje rozlicza się według ich podstawy.

8.12. Upominki i medal należą do finału programu. Przy rezygnacji Klienta z całego bloku zawodów i finału oraz otrzymaniu za niego zwrotu nie wydaje się niewydanych upominków i medalu, jeżeli warunek podano przed zakupem. Nie odlicza się ich wartości ani nie żąda zwrotu lub zapłaty za już wydane. Sama nieobecność na dekoracji lub zwrot zero po korektach nie odbierają tego prawa. Zasada nie tworzy oferty bez upominków i nie obejmuje automatycznie reklamacji ani odwołania przez STOK.

Odwołanie przez STOK i przyczyny mieszane

8.13. Gdy STOK odwołuje zajęcia lub nie może ich wykonać, Klient otrzymuje zwrot za niewykonany zakres albo wyraźnie przyjmuje alternatywę po uzgodnieniu ceny i ewentualnej dopłaty lub zwrotu różnicy. Brak odpowiedzi lub odmowa nie oznaczają zgody ani nieobecności. Pozostałe usługi zachowują rabaty, także przy późnym zakupie lub nieuruchomieniu grupy warunkowej.

W każdej puli z pkt 6.6 wartość odwołania jest sumą proporcjonalnych cen odwołanych części. Największy odwołany udział własnego pełnego zakresu ma właściwą cenę pierwszego, pozostałe — własne ceny kolejnych. Stosuje się pkt 8.6 i 8.8. Zachowany jest wybór z pkt 3.4 i prawa ustawowe, w tym odstąpienie od całej Umowy, gdy spełnione są jego przesłanki.

Zwrot obejmuje także faktycznie niewykonaną część rozpoczętego bloku lub Lekcji prywatnej. Zamknięcie wyciągów lub warunki uniemożliwiające bezpieczne zajęcia nie są rezygnacją Klienta. Zmiana terminu lub zajęć wymaga jego zgody.

8.14. Przy odwołaniach STOK i niezależnych rezygnacjach Klienta w tej samej puli zakres odwołany przez STOK nadal podtrzymuje rabat. Należność oblicza się według pkt 8.10 dla zakresu po rezygnacjach Klienta, z wliczeniem części odwołanej przez STOK, a następnie odejmuje wartość odwołań STOK według pkt 8.13. Rozliczenie obejmuje wszystkie dotychczasowe zmiany; ich kolejność nie zmienia łącznego wyniku. Ten sam zakres rozlicza się z jednej właściwej przyczyny. Uprawnienia do rezygnacji z całego zestawu wskutek niewykonania przez STOK nie traktuje się automatycznie jako niezależnej rezygnacji Klienta.

Realizacja zwrotu

8.15. STOK weryfikuje i skutecznie zleca zwrot z pkt 8.4–8.14 bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu 7 dni roboczych, od otrzymania zgłoszenia Klienta, a przy odwołaniu przez STOK — od dnia odwołania, bez wymagania wniosku. Dni robocze oznaczają dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. O odwołaniu informuje niezwłocznie. O niezbędne brakujące dane STOK prosi niezwłocznie; prośba ani uzupełnienie nie rozpoczynają nowego terminu. Propozycja alternatywy lub brak odpowiedzi nie wstrzymują zwrotu. Jeżeli przed jego zleceniem Klient wyraźnie przyjmie alternatywę, rozlicza się uzgodnioną zmianę, zwracając należną różnicę w tym samym terminie. Prawa i terminy ustawowe pozostają zachowane.

8.16. STOK automatycznie przekazuje Klientowi potwierdzenie skutecznego zlecenia zwrotu, z wyjątkiem zwrotu gotówką. Odbiór gotówki potwierdza się zgodnie z pkt 8.18. Czas zaksięgowania zależy od metody płatności i operatora, lecz nie wydłuża ustawowych terminów STOK. Jeżeli zwrot nie dotrze lub jego status jest niejasny, BOK sprawdza realizację i pomaga Klientowi.

8.17. Zwrot następuje tą samą metodą co zapłata, chyba że Klient wyraźnie uzgodni inną, dopuszczalną dla transakcji i bez dodatkowych kosztów. Przelewy24 rozlicza się przez ten system. Dla płatności w biurze można uzgodnić gotówkę lub przelew; przy karcie uwzględnia się zasady operatora terminala. Klient nie musi przyjmować vouchera zamiast pieniędzy.

8.18. STOK identyfikuje zakup i dokumentuje zwrot. Paragon pomaga w weryfikacji, ale jego brak nie wyłącza ustawowych praw, jeśli zakup można wykazać inaczej. Przy zagubieniu paragonu można złożyć

oświadczenie. Klient potwierdza odbiór zwracanej gotówki; pokwitowanie nie oznacza zrzeczenia się innych roszczeń.

9 Usługi świadczone drogą elektroniczną

9.1. STOK bezpłatnie udostępnia na stronie informacje i formularze kontaktu lub przygotowania Rezerwacji. Korzystanie z treści trwa od otwarcia do opuszczenia strony; z formularza można zrezygnować przed wysłaniem. Samo wysłanie formularza nie oznacza zawarcia Umowy o szkolenie; ofertę, jej przyjęcie i płatność określają części 2, 3 i 6.

9.2. Wymagane są urządzenie z Internetem i aktualna przeglądarka; funkcje interaktywne mogą wymagać JavaScript. Do korespondencji i potwierdzeń na odległość potrzebny jest działający e-mail.

9.3. Cookies i podobne technologie podlegają Polityce cookies i ustawieniom zgody. Odmowa cookies niewymaganych nie może blokować funkcji, które ich nie potrzebują.

9.4. Usługobiorca nie może dostarczać treści bezprawnych. Korzysta ze strony zgodnie z prawem, Regulaminem i bezpieczeństwem systemu.

9.5. Internet wiąże się z ryzykiem złośliwego oprogramowania i podszywania się pod nadawcę. Zaleca się aktualizowanie urządzenia i przeglądarki oraz sprawdzanie nadawcy i adresu strony przed podaniem danych lub zapłatą. Wątpliwy link można sprawdzić w BOK. Reklamacje podlegają części 7.

10 Ochrona danych osobowych

10.1. Administratorem danych związanych ze stroną i Umowami jest STOK z pkt 1.7. Cele, podstawy, zakres danych, odbiorców, okresy przechowywania i prawa osób określa aktualna Polityka prywatności.

10.2. STOK zbiera dane potrzebne do Umowy, płatności, ubezpieczenia, KSC i obowiązków prawnych w zakresie opisanym w Polityce prywatności. Dane zdrowotne ogranicza się do niezbędnych dla bezpiecznych zajęć; dokumentacji medycznej nie należy przesyłać, jeśli nie jest potrzebna w danej sprawie.

10.3. Zgoda marketingowa, jeżeli jest stosowana, jest odrębna, dobrowolna i nie warunkuje wykonania Umowy ani przyznania KSC.

11 Pozasądowe rozwiązywanie sporów i sąd

11.1. Konsument może korzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów. Informacje o systemie ADR i podmiotach uprawnionych: https://polubowne.uokik.gov.pl/. Regulamin nie stanowi zgody STOK na konkretną procedurę.

11.2. Jeżeli reklamacja konsumenta nie rozwiąże sporu, STOK przekazuje na papierze lub innym trwałym nośniku informację, czy zgadza się na ADR, a przy zgodzie wskazuje właściwy podmiot, zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

11.3. Pomoc oferuje także właściwy miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów. Korzystanie z tych form pomocy jest dobrowolne.

11.4. Spory rozstrzyga sąd właściwy według przepisów. Regulamin nie ogranicza ustawowej właściwości sądu ani prawa konsumenta do sądu.

12 Postanowienia końcowe

12.1. Rozpowszechnianie wizerunku Uczestnika wymaga właściwej podstawy prawnej. Jeżeli potrzebne jest zezwolenie, musi być odrębne; nie wynika z samego udziału w szkoleniu. Ustawowe wyjątki, w tym dla osoby stanowiącej szczegół całości, stosuje się zgodnie z art. 81 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz Standardami Ochrony Małoletnich.

12.2. Informacje na stronie, w tym ogłoszenia i cenniki, co do zasady są zaproszeniem do zawarcia Umowy, chyba że treść komunikatu i rzeczywisty proces jednoznacznie wskazują inaczej.

12.3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta, ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną i ustawę o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

12.4. Zmiana Regulaminu działa na przyszłość i nie zmienia wcześniejszych Umów, chyba że prawo lub wyraźne indywidualne uzgodnienie stanowi inaczej. STOK udostępnia na trwałym nośniku datowaną wersję właściwą dla Umowy.

12.5. Prawa do strony przysługują STOK lub innym uprawnionym. Nie ogranicza to korzystania z Regulaminu, informacji konsumenckich i materiałów w zakresie dozwolonym prawem.

12.6. Regulamin obowiązuje od 1 października 2026 r. i stosuje się do Umów zawartych od tego dnia, przed których zawarciem udostępniono go Klientowi. Postanowienia konsumenckie stosuje się także do innych osób w zakresie ochrony przyznanej im prawem.