

**REGULAMIN REZERWACJI I UCZESTNICTWA W POBYTACH ORGANIZOWANYCH
PRZEZ JUVARE SPÓŁKA Z O.O.
obowiązujący od 1 marca 2023 roku**

§ 1. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. ORGANIZATOR: Juvare Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (01-381), ul. Powstańców Śląskich 2 e lok. 01.
2. KLIENT: rodzic lub opiekun prawny Uczestnika.
3. UCZESTNIK: małoletni, który uczestniczy w pobytach organizowanych przez Organizatora.
4. POBYT: turnus rehabilitacyjny, turnus terapeutyczny, obóz tematyczny lub terapeutyczny oraz pobyt rodzinny organizowany przez Organizatora zgodnie z założeniami przedstawionymi każdorazowo w ofercie dotyczącej danego pobytu.
5. Pobyty są organizowane przez Organizatora w Ośrodku Knieja w Rajgrodzie i przeznaczonych przede wszystkim dla dzieci z zaburzeniami rozwoju, w tym w szczególności z autyzmem, zespołem Aspergera, FAS / FASD, ADHD itp.
6. Założenia programowe poszczególnych pobytów określają ich tematykę, przeznaczenie oraz charakter.
7. Udział w pobytach mogą brać: dzieci samodzielnie, dzieci z rodzicem/opiekunem oraz osobami towarzyszącymi.
8. O ile założenia pobytu nie określają inaczej, uczestnik powinien posiadać umiejętności w zakresie samoobsługi oraz zdolność do komunikacji pozwalające samodzielnie uczestniczyć w codziennym życiu i zajęciach grupowych.
9. Niektóre pobyty mogą mieć charakter specjalistyczny i z uwagi na ich specyfikę mogą nakładać na uczestników dodatkowe wymogi dotyczące poziomu funkcjonowania lub stanu zdrowia (np. obozy sportowe).
10. W niektórych pobytach – po wcześniejszym uzgodnieniu z organizatorem - mogą brać udział dzieci nie spełniające wyżej wskazanych warunków uczestnictwa, w szczególności w formule opieki 3na1 lub 1na1 za dodatkową opłatą

§ 2. WARUNKI REZERWACJI

1. Zgłoszenie chęci uczestnictwa w pobycie polega na wypełnieniu formularza rezerwacyjnego dostępnego na stronie <http://www.juware.pl/>.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 1 organizator weryfikuje dostępność miejsc w wybranym terminie i przesyła klientowi drogą mailową na adres wskazany w formularzu rezerwacyjnym:
 - a. potwierdzenie dostępności miejsc w wybranym terminie,
 - b. kalkulację kosztów pobytu,
 - c. niniejszy regulamin,
 - d. kartę umiejętności społecznych oraz kartę samodzielności uczestnika.
3. Po otrzymaniu ww. informacji mailowej klient ma obowiązek:
 - a. potwierdzić chęć udziału w wybranym pobycie,
 - b. zaakceptować koszty pobytu lub zgłosić zastrzeżenia co do przestanej kalkulacji,

- c. odesłać na adres organizatora wypełnioną kartę umiejętności społecznych oraz kartę samodzielności uczestnika (dokumenty w formacie .pdf podpisane podpisem elektronicznym lub skany odręcznie wypełnionych i podpisanych dokumentów).
4. W przypadku kiedy dane zawarte w karcie umiejętności społecznych i/lub karcie samodzielności będą budziły wątpliwości co do poziomu funkcjonowania uczestnika, organizator kontaktuje się z klientem w celu przeprowadzenia dodatkowego wywiadu telefonicznego dotyczącego uczestnika. Z ww. wywiadu sporządzona zostaje notatka stanowiąca załącznik do dokumentacji uczestnika.
5. Organizator może odmówić zakwalifikowania uczestnika na wybrany pobyt w razie:
 - a. udokumentowanego naruszenia przez uczestnika na wcześniejszych pobytach organizowanych przez organizatora obowiązujących regulaminów,
 - b. jeśli na podstawie przekazanych przez klienta informacji uzna, że stopień funkcjonowania uczestnika nie pozwala na jego udział w wybranym pobycie i/lub formule,
 - c. dysfunkcji zdrowotnych uczestnika, które uniemożliwiają organizatorowi zapewnienie uczestnikowi profesjonalnej opieki.
6. Po zakwalifikowaniu uczestnika na wybrany pobyt organizator przesyła klientowi drogą mailową na adres wskazany w formularzu rezerwacyjnym informację o wysokości, terminie i sposobie zapłaty zaliczki za pobyt.

§ 3. ZAWARCIE UMOWY

1. Poprzez wpłatę zaliczki klient zawiera umowę uczestnictwa w pobycie i potwierdza, że:
 - a. zapoznał się i zaakceptował założenia programu pobytu,
 - b. zapoznał się i zaakceptował treść niniejszego regulaminu,
 - c. zapoznał się i zaakceptował ogólne warunki ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków oraz szczególne warunki ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków dzieci, młodzieży i wychowawców na koloniach i obozach, każde zatwierdzone uchwałą zarządu z 15 grudnia 2020 roku i zamieszczone są na stronie internetowej www.uniqa.pl (OWU)
 - d. wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu,
 - e. podał prawdziwe dane w formularzu rezerwacyjnym, karcie umiejętności społecznych, karcie samodzielności i innych dokumentach, o ile były przedstawiane.

§ 4. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. W terminie 7 dni od daty kwalifikacji uczestnika na wybrany pobyt klienta ma obowiązek wpłaty zaliczki w wysokości 30% kosztów pobytu.
2. Wpłaty pozostałej części kosztów pobytu należy dokonać w terminie nie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia pobytu.
3. Wpłat należy dokonać na rachunek organizatora o numerze 07 1140 2004 0000 3002 8338 0499 podając w tytule przelewu imię i nazwisko uczestnika.

4. W przypadku dokonania rezerwacji w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia pobytu klient jest zobowiązany dokonać wpłaty pełnego kosztu pobytu.
7. W przypadku braku wolnych miejsc lub jeśli z jakiegokolwiek innego powodu rezerwacja nie może być przyjęta pomimo dokonania wpłaty, organizator informuje o tym klienta bezzwłocznie, a wpłacana kwota zwracana jest w ciągu 7 dni na rachunek źródłowy.
8. Po przekroczeniu wyżej wskazanych terminów brak wpłaty w ciągu 3 dni od wezwania klienta do dokonania wpłaty, ale nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem pobytu, jest równoznaczny z rezygnacją z uczestnictwa.
9. Niedokonanie wpłaty w ustalonym terminie powoduje rozwiązanie Umowy w dniu następnym po upływie tego terminu, chyba że strony postanowią inaczej.
10. W celu otrzymania faktury za pobyt klient zobowiązany jest podać dane, na które ma być ona wystawiona przed dokonaniem zapłaty.
11. Wystawienie faktury za dany pobyt może nastąpić w terminie najpóźniej do 15 dnia następnego miesiąca od daty zakończenia pobytu.

§ 5. WARUNKI REZYGNACJI

1. Klient może zrezygnować z udziału w pobycie w każdym czasie przed jego rozpoczęciem.
2. W przypadku rezygnacji z udziału w pobycie przed jego rozpoczęciem klient ponosi następujące koszty:
 - a. do 60 dnia przed datą rozpoczęcia pobytu – opłata manipulacyjna 200 PLN/osobę,
 - b. od 60 do 31 dni przed datą rozpoczęcia pobytu – 30% ceny pobytu,
 - c. od 30 do 14 dni przed datą rozpoczęcia pobytu – 50% ceny pobytu,
 - d. od 13 do 5 dni przed datą rozpoczęcia pobytu – 70% ceny pobytu,
 - e. na 4 dni i krócej przed datą rozpoczęcia pobytu – 85% ceny pobytu.
3. Organizator nie zwraca kosztów pobytu w przypadku konieczności skrócenia pobytu z przyczyn leżących po stronie uczestnika, tj. np. wydalenia dyscyplinarnego chyba, że przed wyjazdem zostały zawarte inne ustalenia.
4. W przypadku przerwania pobytu z udokumentowanych przyczyn losowych leżących po stronie uczestnika i/lub klienta wartość części niewykorzystanych świadczeń może być zwrócona jedynie po pomniejszeniu o wysokość kosztów rzeczywiście poniesionych przez organizatora do kwoty nie wyżej niż 15% kosztów pobytu.
5. Organizator zaleca zawarcie we własnym zakresie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z pobytu u dowolnego ubezpieczyciela.

§ 6. OŚWIADCZENIA I ZOBOWIĄZANIA ORGANIZATORA

1. Organizator oświadcza, że:
 - a. opiekę nad uczestnikami obozu terapeutycznego będzie sprawowała wykwalifikowana kadra wychowawców, posiadająca odpowiednie uprawnienia i spełniająca wymogi przewidziane przepisami prawa, a w szczególności, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej w sprawie wypoczynku dzieci i młodzieży z dnia 30 marca 2016 r., w szczególności

- w zakresie liczebności kadry i obowiązków poszczególnych członków kadry wychowawców,
- b. obiekt o którym mowa w § 1 pkt. 5 regulaminu spełnia wymagania, co do: wielkości, wyposażenia, bezpieczeństwa, zakresu świadczonych usług zgodnie z charakterem pobytów oraz spełnia warunki Komendy Państwowej Straży Pożarnej i SANEPID do celów organizacji wypoczynku dzieci i młodzieży,
 - c. zobowiązuje się do przestrzegania wszelkich wytycznych i procedur m.in. SANEPIDU, GIS, MEN oraz obowiązujących u Zamawiającego, mających na celu przeciwdziałanie zakażeniom wirusem SARS-CoV-2, a w szczególności wytycznych GIS, MZ i MEN dla organizatorów wypoczynku dzieci i młodzieży.
2. Pobyt na turnusie rehabilitacyjnym oraz obozie i turnusie terapeutycznym nie stanowi imprezy turystycznej w rozumieniu Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych).
 3. Organizator może rozwiązać umowę udziału w pobycie i dokonać pełnego zwrotu dokonanych przez klienta wpłat bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w danym pobycie, jest niewystarczająca do jego organizacji oraz jeżeli organizator powiadomił klienta o rozwiązaniu umowy nie później niż na 14 dni przed rozpoczęciem pobytu.

§ 7. OŚWIADCZENIA I ZOBOWIĄZANIA KLIENTA

1. Klienta ma obowiązek:
 - a. dokonać zgłoszenia poprzez wypełnienie formularza rezerwacyjnego dostępnego na stronie <http://www.juware.pl>,
 - b. przekazać organizatorowi wszelkie niezbędne informacje na temat stanu zdrowia dziecka, jego rozwoju psychoruchowego, ograniczeń, dysfunkcji oraz wszelkich innych kwestii mających wpływ na bezpieczne i komfortowe uczestnictwo w pobycie,
 - c. dokonać opłaty za uczestnictwo w pobycie wysokości i w terminach wskazanych w niniejszym regulaminie,
 - d. dostarczyć organizatorowi następującą dokumentację: kartę kolonijną, kartę umiejętności społecznych, kartę samodzielności, upoważnienie do podawania leków (jeśli wymagane), oświadczenie dotyczące diety (jeśli wymagane),
 - e. zgłosić się z uczestnikiem na miejsce zbiórki lub bezpośrednio na miejsce organizacji pobytu (w zależności od wybranej opcji transportu) w terminie wskazanym przez organizatora
 - f. zapoznać uczestnika z charakterem pobytu, ramowym planem dnia i zasadami wskazanymi w paragrafie §8,
 - g. pozostawać w kontakcie z organizatorem pobytu poprzez wskazane w karcie kolonijnej kanały komunikacji,
 - h. odebrania uczestnika w przypadku poważnego naruszenia regulaminu, stwierdzenia choroby zakaźnej oraz innych przyczyn uniemożliwiających kontynuowanie uczestnictwa w pobycie.

2. W przypadku kiedy poziom funkcjonowania uczestnika okaże się niższy niż deklarowany przez klienta i będzie uniemożliwiał samodzielny udział w pobycie, klient zobowiązuje się do:
 - a. uczestnictwa w pobycie razem z uczestnikiem pokrywając koszty swojego zakwaterowania i wyżywienia lub
 - b. zapewnienia uczestnikowi opiekuna, który będzie wspierał go w trakcie pobytu wraz z pokryciem kosztów jego zakwaterowania i wyżywienia lub
 - c. pokrycia dodatkowych kosztów pobytu w formule 3na1 lub 1na1 przy czym dostępność poszczególnych opcji może być ograniczona wolnymi miejscami noclegowymi, dostępnością kadry itp.
3. W przypadku braku możliwości znalezienia satysfakcjonującego dla stron rozwiązania organizator występuje o natychmiastowe odebranie uczestnika z pobytu przez rodziców bądź opiekunów prawnych.
4. Za wszelkie szkody spowodowane przez uczestnika odpowiadają materialnie jego opiekunowie prawni.
5. Klient wyraża zgodę na badanie uczestnika alkomatem lub testami na obecność środków odurzających, w przypadku podejrzenia spożywania alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających.

§ 8. OBOWIĄZKI I PRAWA UCZESTNIKA

1. Uczestnik ma prawo:
 - a. do bezpiecznego, komfortowego wypoczynku w warunkach szacunku i akceptacji,
 - a. wyrażania publicznie swoich poglądów z zachowaniem szacunku dla innych uczestników obozu i gości Ośrodka Knieja w Rajgrodzie,
 - b. zwracania się ze wszystkimi problemami do wychowawcy, kierownika i terapeutów.
2. Uczestnik ma obowiązek:
 - a. uczestniczyć we wszystkich zajęciach programowych, o ile nie został zwolniony z tych zajęć przez kierownika lub wychowawcę,
 - b. dbania o czystość i porządek oraz mienie na terenie Ośrodka Knieja w Rajgrodzie,
 - c. przestrzegania ramowego programu dnia, w tym w szczególności godzin posiłków i zajęć terapeutycznych,
 - d. stosowania się do poleceń wychowawcy, kierownika wypoczynku, terapeutów oraz pracowników Ośrodka Knieja w Rajgrodzie,
 - e. przestrzegania zasad bezpieczeństwa,
 - f. korzystania z pomocy terapeutycznych, sprzętu sportowego zgodnie z jego przeznaczeniem.
3. Uczestnicy korzystają z telefonów komórkowych wyłącznie w czasie ciszy poobiedniej lub w innych wyznaczonych terminach. W pozostałym czasie telefony pozostają w depozycie u wychowawcy.

4. W trakcie pobytu obowiązuje bezwzględny zakaz posiadania alkoholu, papierosów (w tym papierosów elektronicznych), narkotyków oraz picia alkoholu, palenia tytoniu i papierosów elektronicznych oraz zażywania narkotyków.
5. W trakcie obozu Uczestnik przebywa ze swoją grupą. Nie ma możliwości samodzielnego poruszania się po terenie ośrodka. W razie konieczności oddalenia się od grupy (np. potrzeba wyciszenia / odreagowania) należy zgłosić to wychowawcy i opuścić grupę z wyznaczoną osobą.

§ 9. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH NIEBEZPIECZNYCH

1. Nadrzędnym celem niniejszych zapisów jest wprowadzenie jasnych zasad rozwiązywania niełatwych często sytuacji, do których może dochodzić na organizowanych przez organizatora pobytach.
2. Przez sytuacje niebezpieczne rozumiemy zachowanie uczestnika, które:
 - a. zagraża życiu lub zdrowiu uczestnika lub innej osoby,
 - b. zagraża mieniu i bezpieczeństwu powszechnemu.
3. W razie wystąpienia sytuacji niebezpiecznej w uzasadnionych przypadkach i wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszcza się stosowanie przymusu bezpośredniego, który polega na:
 - a. przytrzymaniu (chwilowe i częściowe ograniczenie swobody ruchów),
 - b. unieruchomieniu (całkowite pozbawienie swobody ruchów),
 - c. izolacji od grupy (wyprowadzenie do innego pomieszczenia),
 - d. wezwaniu pogotowia ratunkowego – gdy inne sposoby okażą się nieskuteczne.
6. W przypadku zaistnienia sytuacji konfliktowej pomiędzy organizatorem, klientem i wychowawcą lub terapeutą, której pomimo podjęcia wielu prób oraz starań nie uda się załagodzić organizator kierując się dobrem większości uczestników pobytu może rozwiązać umowę z klientem, nawet jeśli nie jest możliwe jednoznaczne przypisanie winy. W przypadku braku jednoznacznej winy uczestnikowi zwracane są koszty za część niewykorzystaną pobytu bez prawa do odszkodowania oraz zadośćuczynienia.

§ 10. FORMUŁA 3na1 ORAZ 1na1

1. Organizator w ramach organizowanych pobytów - po wcześniejszym uzgodnieniu z klientem - może zapewnić pobyt w formule 3na1 lub 1na1.
2. Formuła 3na1 polega na przydzieleniu dodatkowego opiekuna zwykle dla trojga lub w wyjątkowych przypadkach dla czworga uczestników wraz z zakwaterowaniem opiekuna w tym samym pokoju co uczestnicy.
3. Formuła 1na1 polega na przydzieleniu dodatkowego opiekuna dla jednego uczestnika oraz zakwaterowaniu w pokoju dwuosobowym.
4. Zapotrzebowanie na organizację pobytu w formułach 3na1 oraz 1na1 należy zgłosić z minimum 3-tygodniowym wyprzedzeniem.
5. Awaryjne zorganizowanie pobytu w formule 3na1 oraz 1na1 zależy od aktualnych możliwości organizatora oraz możliwości logistycznych ośrodka.
6. Formuła 3na1 przeznaczona jest co do zasady dla dzieci w wieku 3-5 lat, które nie mogą samodzielnie nocować w pokoju oraz uczestników wymagających szczególnie intensywnego nadzoru i opieki.

§ 11. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych uczestników jest Juvare Spółka z o.o.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się w celu realizacji umowy, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w innych celach zgodnie z wyrażoną zgodą.
3. Dane osobowe uczestnika mogą zostać udostępnione na podstawie przepisów prawa, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w celu realizacji umowy podmiotom przetwarzającym - firmom świadczącym usługi na zlecenie organizatora, którym zleca on czynności wymagające przetwarzania danych, w szczególności w zakresie usług księgowych, firmom ubezpieczeniowym oraz spółce Rajgart Spółka z o.o. - właścicielowi Ośrodka Knieja w Rajgrodzie.
4. Podanie przez klienta danych uczestnika jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy i prawidłowej realizacji usługi.
5. Klientowi przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych własnych oraz uczestnika, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia swoich danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Klient ma prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeśli to właśnie zgoda stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych. Jeżeli posiadane dane przetwarzane są na potrzeby realizacji innych celów (np. realizacji umowy, dochodzenia roszczeń), mimo wycofania zgody mogą być dalej przetwarzane na innej podstawie prawnej.

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Uczestnicy ubezpieczeni są od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) w okresie od dnia rozpoczęcia pobytu do dnia jego zakończenia.
2. W związku z zawieraną umową ubezpieczenia, zawierając umowę udziału w pobycie klient wyraża zgodę na zwolnienie lekarza prowadzącego leczenie uczestnika z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia.
3. Wszelkie zmiany niniejszego regulaminu wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
4. Poszczególne tytuły paragrafów zastosowano w regulaminie jedynie dla przejrzystości i nie mają wpływu na jego interpretację.