§ 1. DEFINICJE

1. **Organizator:** Juvare Travel Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (01-381), ul. Powstańców Śląskich 2e lok. 01.
2. **Uczestnik**: zwykle małoletni uczestnik **Pobytu** organizowanego przez **Organizatora**.
3. **Klient**: każda osoba fizyczna lub prawna, która nawiązuje relację z **Organizatorem** w celu zgłoszenia **Uczestnika** do udziału w **Pobycie**, bez względu na to, czy umowa została zawarta w sposób wyraźny (w formie pisemnej) czy dorozumiany.
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. **Ośrodek:** Kompleks Rekreacyjny KNIEJA na Podlasiu w którym realizowane są **Pobyty**.
6. Wybrane **Pobyty** mogą być realizowane we współpracy z Fundacją ADIUVAME z siedzibą w Rajgrodzie, ul. Leśna 21, która odpowiada za przygotowanie programu merytorycznego oraz proces rekrutacji uczestników.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **Pobyty** przeznaczone są w szczególności dla dzieci z zaburzeniami rozwoju, w tym z autyzmem, zespołem Aspergera, FAS / FASD, ADHD itp.
2. Założenia programowe poszczególnych **Pobytów** określają ich tematykę, przeznaczenie oraz charakter.
3. Udział w **Pobytach** mogą brać: dzieci samodzielnie, dzieci z rodzicem/opiekunem oraz osobami towarzyszącymi, przy czym poszczególne **Pobyty** mogą nakładać ograniczenia oraz być przeznaczone wyłącznie dla dzieci samodzielnych lub wyłącznie dla dzieci z opiekunami. Uczestnikami mogą być również osoby pełnoletnie (zwykle poniżej 20 roku życia).
4. 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.
5. 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).
6. W niektórych **Pobytach** – po wcześniejszym uzgodnieniu z **Organizatorem** - mogą brać udział dzieci nie spełniające wyżej wskazanych warunków uczestnictwa, w szczególności w formule **Terapia plus** oraz opieki **1na1** za dodatkową opłatą.

§ 3. RODZAJE POBYTÓW

1. Stosowane są następujące oznaczenia pobytów:
   a. **Pobyt kolonijny**: przeznaczony dla dzieci bez opiekunów nie wymagających wsparcia terapeutycznego oraz szczególnego nadzoru i opieki. Liczebność grupy: do 15 osób.

b. **Pobyt terapeutyczny**: przeznaczony dla dzieci bez opiekunów wymagających wsparcia terapeutycznego lub szczególnego nadzoru. Liczebność grupy: 8-10 osób.

c. **Pobyt terapeutyczny plus:** przeznaczony dla dzieci bez opiekunów, ze spektrum autyzmu lub zespołem Aspergera. Pobyt przeznaczony również dla dzieci, które wymagają bezpośredniego poziomu nadzoru. Liczebność grupy (zgodnie z obowiązującymi przepisami): 4 osoby.

d. **Pobyt rodzinny:** pobyt terapeutyczny dziecka z minimum jednym opiekunem (dopuszczalny jest pobyt większej liczby opiekunów lub członków rodziny).

e. **Terapeutyczny PFRON:** turnus rehabilitacyjny dofinansowany ze środków PFRON realizowany zgodnie z odpowiednimi przepisami.

f. **Pobyt 1na1:** pobyt z dodatkowym indywidualnym asystentem i zakwaterowanie w pokoju dwuosobowym.

§ 4. WARUNKI REZERWACJI

1. Zgłoszenie chęci uczestnictwa w pobycie polega na wypełnieniu formularza rezerwacyjnego dostępnego na stronie https://www.juvare.pl.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 1 **Organizator** weryfikuje dostępność miejsc w wybranym terminie oraz poprawność zgłoszenia i przesyła **Klientowi** drogą mailową na adres wskazany w formularzu rezerwacyjnym:
   a. potwierdzenie przyjęcia rezerwacji,
   b. niniejszy regulamin,
   c. Kwestionariusz Uczestnika.
3. Po otrzymaniu ww. informacji mailowej **Klient**:
   a. w wyznaczonym terminie dokonuje zapłaty zaliczki lub pełnej opłaty za pobyt pod rygorem anulowania rezerwacji (nie dotyczy turnusów PFRON),
   b. w przypadku zastrzeżeń co do przesłanej kalkulacji zgłasza uwagi drogą mailową lub telefonicznie,
   c. odsyła na adres organizatora wypełniony Kwestionariusz Uczestnika.
4. W przypadku turnusów rehabilitacyjnych PFRON obowiązuje procedura dostosowana do obowiązujących przepisów.
5. W przypadku kiedy informacje zawarte w Kwestionariuszu Uczestnika 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.**
6. **Organizator** może odmówić zakwalifikowania **Uczestnika** zgłoszonego na wybrany pobyt w razie:
   a. udokumentowanego naruszania przez zgłoszonego **Uczestnika** na wcześniejszych **Pobytach** obowiązujących regulaminów,
   b. jeśli na podstawie przekazanych przez **Klienta** informacji uzna, że stopień funkcjonowania zgłoszonego **Uczestnika** nie pozwala na jego udział w wybranym **Pobycie** i/lub formule,
   c. dysfunkcji zdrowotnych zgłoszonego, które uniemożliwiają **Organizatorowi** zapewnienie zgłoszonemu **Uczestnikowi** profesjonalnej opieki.

§ 5. ZAWARCIE UMOWY

1. Wpłacając zaliczkę **Klient** zawiera zawiera z **Organizatorem** 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 zamieszczone 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, kwestionariuszu uczestnika oraz innych dokumentach, o ile były przedstawiane.
2. Zawarcie umowy następuje również w sposób dorozumiany, gdy **Uczestnik** rozpoczął **Pobyt**. W takich sytuacjach **Klientem** staje się osoba lub podmiot w imieniu którego osoba ta działa, która wypełniła formularz zgłoszeniowy lub kartę kolonijną oraz przywiozła **Uczestnika** na miejsce **Pobytu** lub zbiórki.

§ 6. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. W terminie 3 dni od daty otrzymania potwierdzenia **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. W przypadku dokonania rezerwacji w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia pobytu **Klient** jest zobowiązany dokonać wpłaty pełnego kosztu **Pobytu**.
4. 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 14 dni na rachunek źródłowy.
5. 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.
6. Niedokonanie wpłaty w ustalonym terminie powoduje rozwiązanie Umowy w dniu następnym po upływie tego terminu, chyba że strony postanowią inaczej.
7. W celu otrzymania faktury za pobyt klient zobowiązany jest podać dane, na które ma być ona wystawiona. Wystawienie faktury za dany **Pobyt** może nastąpić w terminie najpóźniej do 15 dnia następnego miesiąca od daty zakończenia **Pobytu**.
8. Strony mogą uzgodnić inne warunki płatności jedynie w formie pisemnej.

§ 7. 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**, chyba, że przed wyjazdem zostały zawarte inne ustalenia.
4. W przypadku przerwania **Pobytu** z udokumentowanych przyczyn losowych leżących po stronie **Uczestnika** lub **Klienta** wartość części niewykorzystanych świadczeń może być zwrócona jedynie po pomniejszeniu o wysokość kosztów rzeczywiście poniesionych przez **Organizatora** do kwoty nie wyższej niż 20% kosztów pobytu.
5. **Organizator** zaleca zawarcie we własnym zakresie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z pobytu (np. Ubezpieczenie Bezpieczne Rezerwacje - SIGNAL IDUNA lub u innego ubezpieczyciela).

§ 8. SZCZEGÓŁOWE ZASADY PRZEZNACZENIE I CHARAKTER POBYTÓW

1. **Kolonia lub pobyt kolonijny:** pobyt przeznaczony dla dzieci bez opiekunów nie wymagających wsparcia terapeutycznego oraz szczególnego nadzoru i opieki. Realizowany jest program zajęć wychowawczych, profilaktycznych i rekreacyjnych.
2. **Pobyt terapeutyczny**: pobyt przeznaczony dla dzieci bez opiekunów, dzieci wymagających wsparcia terapeutycznego lub szczególnego nadzoru. Również dla dzieci zagrożonych niedostosowaniem społecznym, które nie odnajdą się w dużej grupie kolonijnej lub mogą zakłócać prawidłową realizację programu lub w inny sposób niekorzystnie wpływać na przebieg wypoczynku.
3. **Pobyt terapeutyczny plus:** pobyt terapeutyczny dla dzieci bez opiekunów z zaburzeniami ze spektrum autyzmu lub zespołem Aspergera, których pobyt ze wzgląd na obowiązujące przepisy musi być realizowanym w grupie maksymalnie czteroosobowej. Pobyt jest również przeznaczony dla dzieci, które wymagają szczególnego nadzoru (np. dzieci ucieczkowe) lub poziomu uwagi i nie zafunkcjonują prawidłowo w grupie 7-10 osobowej lub jeden wychowawca nie jest w stanie sprawować należytej opieki oraz realizować programu. Zwiększony nadzór oraz opieka na niektórych zajęciach mogą być realizowane w inny sposób (zawsze w zgodzie z obowiązującymi przepisami), np. w większej grupie ale z udziałem dwójki wychowawców. Co do zasady pobyt **terapeutyczny plus** realizuje identyczny program jak **pobyt terapeutyczny**. W szczególności nie są prowadzone dodatkowe zajęcia terapeutyczne. Jednakże należy mieć na względzie, iż z uwagi na poziom funkcjonowania część programu może nie zostać zrealizowana oraz będą organizowane zajęcia zastępcze.
4. **Pobyt rodzinny:** pobyt terapeutyczny z minimum jednym opiekunem (dopuszczalny jest pobyt większej liczby opiekunów lub członków rodziny). **Uczestnik** jest kwaterowany z opiekunem lub na życzenie z innymi **Uczestnikami**. Poza godzinami w których jest realizowany program terapeutyczny oraz rekreacyjny **Uczestnik** przebywa pod nadzorem opiekuna. **Opiekun** sprawuje bezpośrednią opiekę nad dzieckiem poza zajęciami. Udział w zajęciach ma charakter dobrowolny. **Organizator** nie sprawuje całodobowej opieki. **Opiekun** odpowiada za zachowanie dziecka poza zajęciami oraz jest odpowiedzialny za przechowywanie i wydawanie leków. Regulamin stosuje się odpowiednio tylko do części programowej. Pobyt rodzinny nie podlega przepisom Ustawy Prawo oświatowe.
5. **Terapeutyczny PFRON:** rodzinny pobyt rehabilitacyjny lub pobyt bez opiekunów dofinansowany ze środków PFRON, realizowany zgodnie z odpowiednimi przepisami.

W przypadku pobytu z opiekunem obowiązują zasady takie jak w przypadku pobytu rodzinnego. W przypadku pobytu samodzielnego takie jak w przypadku pobytu terapeutycznego.

6. **Opieka 1na1: Organizator** w ramach organizowanych pobytów - po wcześniejszym uzgodnieniu z **Klientem** - może zapewnić pobyt w formule **1na1**. Formuła **1na1** polega na przydzieleniu dodatkowego opiekuna dla jednego uczestnika oraz zakwaterowaniu w pokoju dwuosobowym. Zapotrzebowanie na organizację pobytu w formule **1na1** należy zgłosić z minimum 3 tygodniowym wyprzedzeniem. Koszt i warunki są uzgadniane indywidualnie. Awaryjne zorganizowanie pobytu w formule **1na1** zależy od aktualnych możliwości **Organizatora** oraz możliwości logistycznych **Ośrodka.**

§ 9. OŚWIADCZENIA I ZOBOWIĄZANIA ORGANIZATORA

1. **Organizator** oświadcza, że:
   a. opiekę nad uczestnikami 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, 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,
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) z wyjątkiem przypadków w których konsumentowi oferowany jest również dojazd zorganizowany.
3. **Organizator** może odwołać **Pobyt** i rozwiązać umowę w przypadku nieosiągnięcia minimalnej liczby **Uczestników** niezbędnej do jego organizacji. W przypadku **Pobytów** organizowanych w sezonie zimowym minimalna liczba **Uczestników** wynosi 30 osób, chyba że w ofercie danego **Pobytu** wskazano inną liczbę. **Organizator** informuje **Klienta** o odwołaniu **Pobytu** nie później niż 14 dni przed jego rozpoczęciem, z zastrzeżeniem terminów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W takim przypadku **Klient** otrzymuje zwrot wszystkich wpłat dokonanych na poczet **Pobytu** w terminie 14 dni od rozwiązania umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.

§ 10. OŚWIADCZENIA I ZOBOWIĄZANIA KLIENTA

1. **Klient** ma obowiązek:
   a. dokonać zgłoszenia poprzez wypełnienie formularza rezerwacyjnego dostępnego na stronie https://www.juvare.pl,
   b. dostarczyć **Organizatorowi** następujące dokumenty: kwestionariusz uczestnika, kartę kolonijną oraz upoważnienie do podawania leków (jeśli wymagane),
   c. poprzez wypełnienie wyżej wymienionych dokumentów 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**,

d. dokonać opłaty za **Pobyt** i dojazd w wysokości i w terminach wskazanych w niniejszym regulaminie,
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** i zasadami wskazanymi w §10,
g. pozostawać w kontakcie z **Organizatorem** poprzez wskazane w karcie kolonijnej kanały komunikacji,
h. odebrania **Uczestnika** w przypadku usunięcie uczestnika z pobytu, 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 w szczególności będzie uniemożliwiał samodzielny udział w pobycie, **Klient** zobowiązuje się do:
   a. zaakceptowania zmiany rodzaju Pobytu zapewniającego większy poziom opieki, np. zmiana pobytu kolonijnego na terapeutyczny, terapeutycznego na terapeutyczny plus lub opiekę **1na1**,
   b. uczestnictwa w **Pobycie** razem z **Uczestnikiem** pokrywając koszty swojego zakwaterowania i wyżywienia lub
   c. zapewnienia **Uczestnikowi** opiekuna, który będzie wspierał go w trakcie pobytu przy czym dostępność poszczególnych opcji może być ograniczona wolnymi miejscami noclegowymi, dostępnością kadry itp.,
   d. pokrycia dodatkowych kosztów, przy czym przez koszt zmiany rodzaju **Pobytu** rozumie się różnicę kosztów poszczególnych pobytów.
3. W przypadku braku możliwości znalezienia satysfakcjonującego dla stron rozwiązania **Organizator** występuje o natychmiastowe odebranie **Uczestnika** przez **Klienta.**
4. W przypadku, gdy **Uczestnik** wymaga pomocy lub wyręczenia w czynnościach pielęgnacyjnych lub higienicznych z załatwianiem potrzeb fizjologicznych (np. zmiana pieluch lub bielizny, pielęgnacja okolic intymnych, mycie całego ciała, sprzątanie, gdy **Uczestnik** zabrudzi otoczenie) **Klient** wyraża zgodę na dokonywanie ww. czynności przez pracownika **Organizatora**. Ponadto, **Klient** jest zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty za tę formę opieki w wysokości ujętej w cenniku za dany **Pobyt**.
5. **Klient** wyraża zgodę na badanie **Uczestnika** alkomatem lub testami na obecność środków odurzających, w przypadku podejrzenia spożywania przez **Uczestnika** alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających.
6. **Klient** przywożący, odbierający lub odwiedzający **Uczestnika** nie ma prawa wstępu do części mieszkalnej **Ośrodka**, jak również nie może bez wyraźnej zgody **Organizatora** lub wychowawcy uczestniczyć w prowadzonych zajęciach.
7. **Klient** po wejściu na teren **Ośrodka** ma całkowity zakaz wykonywania fotografii oraz rejestracji filmów lub dźwięku z udziałem osób obcych dla **Klienta** lub **Uczestnika.**
8. **Klient** ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez **Uczestnika** (zaleca się wykupienie Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym).

§ 11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY UCZESTNIKA

1. **Klient** zobowiązuje się do pokrycia szkód w mieniu **Organizatora**, **Ośrodka** lub osób trzecich, wyrządzonych przez **Uczestnika** podczas **Pobytu** wskutek jego umyślnego lub nieumyślnego działania w szczególności w wyniku niszczenia mienia, korzystania z wyposażenia niezgodnie z jego przeznaczeniem lub naruszania zasad bezpieczeństwa.

2. Odpowiedzialność ta nie obejmuje szkód wynikających z normalnego użytkowania wyposażenia ani szkód powstałych z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi **Organizator**.

3. W przypadku stwierdzenia szkody **Organizator** ustala okoliczności jej powstania oraz wysokość kosztów naprawy lub odtworzenia uszkodzonego mienia (w tym kosztów likwidacji szkody). Dokumentacja szkody sporządzana jest w zakresie uzasadnionym jej charakterem i może obejmować opis zdarzenia, fotografie, zapis monitoringu, kosztorys lub inne dostępne dowody.

4. Strony mogą w każdym przypadku uzgodnić wysokość odszkodowania w sposób uproszczony, bez sporządzania szczegółowej dokumentacji szkody i ponoszenia dodatkowych kosztów związanych z jej dochodzeniem.

§ 12. OBOWIĄZKI I PRAWA UCZESTNIKA

1. **Uczestnik** ma prawo:
   a. do bezpiecznego, komfortowego wypoczynku w warunkach szacunku i akceptacji,
   b. wyrażania publicznie swoich poglądów z zachowaniem szacunku dla innych **Uczestników** i gości **Ośrodka,**
   c. zwracania się ze wszystkimi problemami do wychowawców, kierownika lub terapeutów.
2. **Uczestnik** ma obowiązek:
   a. uczestniczyć we wszystkich zajęciach programowych, o ile nie został z nich zwolniony,
   b. utrzymywać porządek w pokoju oraz dbać o higienę osobistą,
   c. dbania o czystość i porządek oraz mienie na terenie **Ośrodka**,
   d. przestrzegania ramowego programu dnia w tym w szczególności godzin posiłków i zajęć terapeutycznych,
   e. stosowania się do poleceń wychowawcy, kierownika wypoczynku, terapeutów oraz pracowników **Ośrodka**,
   f. przestrzegania zasad bezpieczeństwa,
   g. dbania o wyposażenie **Ośrodka,** pomocy terapeutycznych oraz sprzętu sportowego, korzystając z nich zgodnie z ich przeznaczeniem,
   h. przestrzegania Regulaminu wypożyczalni rowerów i sprzętu wodnego „Knieja” (w szczególności korzystania ze sprzętu wyłącznie za wiedzą oraz pod nadzorem osoby dorosłej).
3. Podczas obozu **Uczestnik** zobowiązany jest przebywać ze swoją grupą i nie może samodzielnie poruszać się po terenie ośrodka. W przypadku potrzeby oddalenia się od grupy (np. w celu wyciszenia lub odreagowania) należy zgłosić to wychowawcy i opuścić grupę w towarzystwie wyznaczonej osoby lub pod jej nadzorem.

§ 13. KORZYSTANIE Z TELEFONÓW I URZĄDZEŃ ELEKTRONICZNYCH

1. **Uczestnicy** mogą zabrać na pobyt tylko jeden telefon komórkowy.

2. Telefony będą przechowywane w depozycie u wychowawców podczas zajęć programowych oraz ciszy nocnej, aby zapewnić pełne zaangażowanie **Uczestników** w proponowane aktywności, integrację z grupą oraz odpowiedni wypoczynek.
3. **Uczestnicy** mogą korzystać z telefonów komórkowych wyłącznie podczas ciszy poobiedniej lub w innych wyznaczonych przez wychowawców terminach.
4. W przypadku znalezienia u **Uczestnika** więcej niż jednego telefonu, dodatkowe urządzenia zostaną odebrane i przechowane w depozycie kolonijnym do końca pobytu.
5. **Uczestnikom** zabrania się nagrywania oraz fotografowania innych uczestników, kadry, pracowników i gości ośrodka za pomocą telefonów komórkowych lub innych urządzeń elektronicznych, a także rozpowszechniania i publikowania tych nagrań lub zdjęć w jakiejkolwiek formie.
6. Odmowa lub utrudnianie przekazania telefonów do depozytu jest traktowane jako **poważne naruszenie regulaminu**.

§ 14. ZAKAZY

1. Podczas **Pobytu** obowiązuje bezwzględny zakaz posiadania i używania substancji psychoaktywnych, w tym alkoholu, papierosów (tradycyjnych i elektronicznych), narkotyków, dopalaczy oraz wszelkich innych środków wpływających na świadomość i funkcjonowanie **Uczestnika**. Posiadanie lub zażycie takich substancji stanowi **poważne naruszenie regulaminu**. Palenie papierosów jest dozwolone w przypadku pełnoletnich **Uczestników** wyłącznie w miejscach do tego wyznaczonych.
2. Zabrania się posiadania w pokojach jakichkolwiek leków, środków w aerozolu oraz innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa uczestników, takich jak ostre narzędzia, zapalniczki, zapałki czy inne potencjalnie niebezpieczne przedmioty.
3. W przypadku znalezienia jakichkolwiek przedmiotów lub substancji zakazanych zgodnie z regulaminem, zostaną one niezwłocznie odebrane i przekazane do depozytu, gdzie będą przechowywane do końca **Pobytu**. Po zakończeniu **Pobytu** przedmioty te zostaną zwrócone **Klientowi** lub innej osobie odbierającej **Uczestnika**.
4. Powyższe ograniczenia nie dotyczą pobytów rodzinnych w części w której za nadzór nad **Uczestnikiem** odpowiada **Opiekun**.

§ 15. FUNKCJONOWANIE UCZESTNIKA W GRUPIE

1. Jednym z głównych celów **Pobytu** jest poprawa umiejętności społecznych **Uczestników**, nauka radzenia z emocjami oraz nawiązywanie pozytywnych relacji z rówieśnikami.
2. **Uczestnicy** dobierani są w grupy pod względem charakteru zaburzeń lub ich braku, wieku, poziomu funkcjonowania oraz innych cech osobowościowych w taki sposób, aby stworzyć warunki umożliwiające im komfortowy pobyt dostosowany do potrzeb.
3. Z uwagi na specyficzny charakter **Uczestników**, naturalnym elementem są sytuacje konfliktowe, które są traktowane jako okazja do nauki rozwiązywania problemów, budowania empatii oraz rozwijania umiejętności komunikacji między **Uczestnikami**.
4. Niezależnie od charakteru zaburzeń **Uczestników**, **Organizator** nie będzie tolerować zachowań agresywnych oraz zagrażających bezpieczeństwu innych **Uczestników** czy personelu. W przypadku wystąpienia takich zachowań, **Organizator** ma prawo podjąć

odpowiednie działania, włączając w to konsekwencje takie jak ostrzeżenia, zawieszenie uczestnictwa lub nawet usunięcia **Uczestnika** z **Pobytu**, mające na celu zapewnienie bezpiecznego i wspierającego środowiska dla wszystkich **Uczestników**.

5. **Organizator** oraz wychowawcy na bieżąco monitorują sytuację w grupach i mogą podjąć decyzję o przeniesieniu **Uczestnika** do innej grupy lub pokoju, jeśli stwierdzą problemy, które mogą wpływać na komfort pobytu **Uczestników** oraz skuteczność procesu terapeutycznego. Decyzje podejmowane są w trosce o zapewnienie bezpiecznego środowiska dla wszystkich **Uczestników**. Niezależnie od tego, **Klient** lub **Uczestnik** mają prawo jeden raz zażądać takiego przeniesienia, jeżeli jego dziecko nie odnajduje się w grupie lub pokoju, do którego zostało przydzielone. W przypadku wątpliwości żądanie **Uczestnika** jest konsultowane z **Klientem.**

§ 16. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH NIEBEZPIECZNYCH

1. Nadrzędnym celem niniejszych zapisów jest wprowadzenie jasnych zasad rozwiązywania niełatwych często sytuacji, do których może dochodzić na organizowanych **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:
   a. zastosowanie środków wymienionych art. 18 pkt. 6 Ustawy o ochronie zdrowia psychicznego,
   b. izolację od grupy (wyprowadzenie do innego pomieszczenia),
   c. wezwanie pogotowia ratunkowego lub Policji – gdy inne sposoby okażą się nieskuteczne.
4. 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** może rozwiązać umowę z **Klientem**, nawet jeśli nie jest możliwe jednoznaczne przypisanie winy. W przypadku braku jednoznacznej winy **Klientowi** zwracane są koszty za część niewykorzystaną pobytu bez prawa do odszkodowania oraz zadośćuczynienia.

§ 17. ZAPOBIEGANIE KRADZIEŻOM I POSIADANIU RZECZY NIEDOZWOLONYCH

1. **Uczestnik** nie może wchodzić do pokoi innych uczestników bez wyraźnej zgody ich mieszkańców. Zabrania się również przebywania w pokojach innych uczestników pod ich nieobecność.
2. W przypadku znalezienia rzeczy lub pieniędzy, **Uczestnik** ma obowiązek niezwłocznie przekazać je wychowawcy, kierownikowi wypoczynku lub personelowi ośrodka.
3. Na żądanie **Organizatora** lub wychowawcy, **Uczestnik** ma obowiązek wyjaśnić pochodzenie posiadanych rzeczy lub pieniędzy, w celu ustalenia, czy należą do niego.
4. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że **Uczestnik** posiada skradzione pieniądze, przedmioty lub rzeczy niedozwolone wymienione w §13. ZAKAZY, **Organizator** może zarządzić przeszukanie pokoju oraz rzeczy osobistych **Uczestnika**. Przeszukanie odbywa się w obecności co najmniej trzech osób dorosłych, chyba że sytuacja wymaga

natychmiastowej interwencji. **Uczestnik** jest zobowiązany udostępnić swoje bagaże oraz okazać przedmioty, które ma przy sobie.

5. Uniemożliwienie lub utrudnianie poddania się czynnościom przeszukania jest traktowane jako **poważne naruszenie regulaminu**.

§ 18. PRZEDMIOTY WARTOŚCIOWE UCZESTNIKA

1. **Organizator** zaleca nieprzywożenie przedmiotów wartościowych, takich jak biżuteria, sprzęt elektroniczny czy inne rzeczy, które nie są niezbędne podczas **Pobytu**. Dopuszcza się posiadanie jednego telefonu komórkowego przez **Uczestnika**.
2. W przypadku konieczności posiadania przez **Uczestnika** wartościowych przedmiotów niezbędnych ze względów zdrowotnych lub innych ważnych powodów (np. aparaty słuchowe, protezy itd), **Klient** zgłasza ten fakt przed rozpoczęciem **Pobytu** w formie pisemnej na karcie kolonijnej (nie ma obowiązku zgłaszać telefonu komórkowego).
3. **Organizator** nie ponosi odpowiedzialności za zgubienie, zniszczenie lub kradzież rzeczy wartościowych **Uczestników**, które nie zostały zgłoszone.

§ 19. USUNIĘCIE UCZESTNIKA Z POBYTU

1. **Organizator** zastrzega sobie prawo do usunięcia **Uczestnika** z **Pobytu** w przypadku powtarzalnych, notorycznych zachowań, które:
   a. dezorganizują przebieg **Pobytu** i utrudniają realizację jego programu,
   b. zagrażają zdrowiu lub życiu uczestnika bądź innych osób,
   c. naruszają zasady bezpieczeństwa,
   d. mogą skutkować odpowiedzialnością karną lub cywilną, takich jak kradzież, wandalizm, przemoc fizyczna lub psychiczna,
   e. stanowią **poważne naruszenie regulaminu**.
2. Decyzję o usunięciu **Uczestnika** z **Pobytu** poprzedza procedura obejmująca:
   a. ostrzeżenie uczestnika oraz rozmowę z **Uczestnikiem** i jego opiekunem, mającą na celu omówienie nieodpowiednich zachowań,
   b. monitorowanie sytuacji i ocenę skuteczności zastosowanych środków wychowawczych i terapeutycznych przez kadrę,
   c. podjęcie decyzji o usunięciu uczestnika w przypadku dalszego powtarzania się niepożądanych zachowań i braku pozytywnej reakcji na interwencje wychowawcze,
   d. w przypadkach wyjątkowo rażących usunięcie **Uczestnika** może nastąpić w trybie natychmiastowym,
   e. jako przypadek wyjątkowo rażący rozumie się w szczególności celowe niszczenie mienia **Ośrodka** lub **Uczestników** lub zachowania stwarzające zagrożenie dla życia lub zdrowia własnego lub innych osób.
3. W przypadku podjęcia decyzji o usunięciu **Uczestnika** z pobytu:
   a. **Organizator** kontaktuje się z **Klientem** w celu ustalenia szczegółów powrotu **Uczestnika** do miejsca zamieszkania,
   b. **Klient** pokrywa koszty powrotu **Uczestnika** do miejsca zamieszkania lub odbiera go we własnym zakresie,
   c. **Organizator** nie zwraca kosztów niewykorzystanej części **Pobytu**, chyba że zawarte zostały inne ustalenia przed rozpoczęciem pobytu.

§ 20. PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA

1. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych procedur bezpieczeństwa, **Klient** zobowiązany jest je zgłosić w Kwestionariuszu Uczestnika
2. Okna oraz drzwi balkonowe będą zamknięte na stałe przy pobytach bez opiekuna:
   a. dla dzieci poniżej 7 roku życia,
   b. na życzenie **Klienta** zawarte w Kwestionariuszu Uczestnika,
   c. w wyniku decyzji wychowawcy lub **Organizatora.**

§ 21. OPIEKA ZDROWOTNA

1. **Organizator** zapewnia wydawanie leków zgodnie z poniższymi zasadami:
   a. leki są wydawane na podstawie przekazanego **Organizatorowi** imiennego upoważnienia,
   b. leki dostarcza **Klient** w osobnych opakowaniach dla każdego dziecka. W przypadku gdy **Organizator** jest odpowiedzialny za transport dzieci oraz wydanie lekarstw ma mieć miejsce podczas podróży, wydzielone dawki leków przekazane powinny być na czas podróży,
   c. leki przechowywane są w dedykowanym gabinecie z ograniczonym dostępem,
   d. **Organizator** stosuje procedurę zapewniającą wykrycie dzieci, które nie przyjęły leków oraz wykluczającą podwójne ich wydanie,
   e. w ramach upoważnienia **Klient** może zaznaczyć wymóg każdorazowego podpisania przez dziecko faktu przyjęcia leków,
   f. **Klient** powinien zaznaczyć, że wymagany wzmożony nadzór nad **Uczestnikiem**, który ma skłonność do unikania przyjmowania leków (wypluwania, wyrzucania). **Klient** akceptuje fakt, iż w takich przypadkach trudno w 100% zagwarantować, iż **Uczestnik** nie oszuka wydającego leki
2. **Organizator** zapewnia opiekę lekarską na zasadach teleporad na okoliczność infekcji, urazów oraz konsultacji innych przypadków. **Organizator** nie zapewnia specjalistycznej opieki medycznej (np. lekarza psychiatry).
3. Leki doraźne oraz środki opatrunkowe są wydawane przez wychowawców lub **Organizatora** po ewentualnej konsultacji z **Klientem** lub lekarzem.
4. **Organizator** zapewnia transport dziecka do lokalnego szpitala w przypadku poważniejszych urazów lub konieczności przeprowadzenia diagnostyki.

§22. KONTAKTY Z UCZESTNIKIEM PODCZAS POBYTU

1. Zapisy niniejszego paragrafu dotyczą dzieci przebywających samodzielnie (bez rodziców lub opiekunów).
2. Bezpośredni kontakt z **Uczestnikiem** jest ograniczony do wyznaczonych godzin pod warunkiem wyposażenia dziecka w telefon komórkowy.
3. Kontakt z wychowawcą jest możliwy w wyznaczonych godzinach pod specjalnie do tego celu przeznaczonymi numerami telefonów. Na kontakt z danym wychowawcą przeznaczona jest jedna godzina na dobę, współdzielona na sprawy **Uczestników** będących pod jego opieką.
4. Nie są udostępniane prywatne dane kontaktowe do wychowawców jak również wychowawcy nie mają obowiązku odbierać telefonów poza wyznaczonymi godzinami.

5. W przypadkach awaryjnych oraz wyjątkowych możliwy jest kontakt z **Organizatorem** pod wyznaczonym numerem.
6. Wyznaczone godziny oraz dane kontaktowe zostaną przekazane w ciągu 48 godzin od daty rozpoczęcia **Pobytu** drogą e-mailową. Należy mieć na względzie, że przypisany wychowawca może ulec zmianie.

§ 23. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych uczestników jest Juvare Travel 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**.
4. Podanie przez **Klienta** danych uczestnika jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy i prawidłowej realizacji usługi.
5. **Organizator** zastrzega, że zgodnie z art. 81 ust. 2 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych zezwolenia nie wymaga rozpowszechnianie wizerunku **Uczestnika** jeżeli będzie on stanowił jedynie szczegół całości takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza itp. Takie rozpowszechnianie jest dozwolone w przypadku braku wyrażenia zgody na przetwarzanie wizerunku **Uczestnika** imprezy, jak również w razie jej cofnięcia.
6. **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.
7. W przypadku wystawienia faktury w systemie KSeF **Klient** wskazuje, czy na fakturze może zostać umieszczone imię i nazwisko **Uczestnika**. Na życzenie **Klienta Organizator** może zastosować inicjały, inne oznaczenie lub nie zamieszczać tych danych na fakturze.

§ 24. WYKONYWANIE ZDJĘĆ

1. **Organizator** wykonuje fotografie **Uczestników** podczas pobytu w celach dokumentacyjnych i pamiątkowych. Zdjęcia te mogą być udostępniane **Klientom** w sposób zapewniający poufność — każdy **Klient** otrzyma poprzez e-mail linki do zdjęć, na których znajdują się uczestnicy danego turnusu (linki te nie są przez **Organizatora** publikowane).
2. Zdjęciami, na których widoczne jest wyłącznie dziecko danego **Klienta**, może on dysponować bez ograniczeń (w tym skopiować, opublikować, modyfikować). W przypadku zdjęć grupowych (z udziałem innych **Uczestników**) publikacja

lub udostępnienie takiego zdjęcia wymaga zgody opiekunów **Uczestników** obecnych na zdjęciu.

3. **Organizator** może nieodpłatnie przekazywać **Uczestnikom** w ramach gadżetów pamiątkowych wydrukowane zdjęcia na których znajduje się on sam lub w grupie innych **Uczestników**.
4. **Organizator** zastrzega sobie prawo do publikacji zdjęć na stronie internetowej lub mediach społecznościowych po zakryciu twarzy **Uczestników**, jeśli nie uzyskano zgody na ich publikację.
5. **Klient** może zakazać wykonywania zdjęć **Uczestnika,** jednak musi to nastąpić przed rozpoczęciem **Pobytu.**

§ 25. OPINIA PO POBYCIE

1. Na wniosek **Klienta**, **Organizator** może sporządzić pisemną opinię dotyczącą funkcjonowania **Uczestnika** w trakcie **Pobytu**.
2. Zapotrzebowanie na sporządzenie opinii należy zgłosić najpóźniej na 14 dni przed rozpoczęciem Pobytu, drogą mailową na adres **Organizatora**. Zgłoszenia złożone po tym terminie mogą zostać przyjęte wyłącznie w miarę możliwości organizacyjnych.
3. **Organizator** sporządza dwa rodzaje opinii:
   a. **Opinia podstawowa**: zawiera ogólną charakterystykę funkcjonowania Uczestnika w grupie, poziom samodzielności, przestrzeganie zasad, relacje rówieśnicze, zaangażowanie w zajęcia. Objętość opinii podstawowej wynosi do 1 strony A4 (ok. 3 000 znaków ze spacjami),
   b. **Opinia rozszerzona**: zawiera pogłębioną analizę funkcjonowania **Uczestnika**, w tym opis zachowań w sytuacjach trudnych, sposobów regulacji emocji, reakcji na wymagania, relacji społecznych, współpracy z kadrą oraz wnioski i rekomendacje do dalszej pracy wychowawczej lub terapeutycznej. Objętość opinii rozszerzonej wynosi do 3 stron A4 (ok. 9 000–12 000 znaków ze spacjami),
4. Opinia sporządzana jest w formie pisemnej i przekazywana drogą elektroniczną w formacie PDF.
5. Liczba opinii rozszerzonych jest ograniczona do 10 na dany turnus. O przyjęciu decyduje kolejność zgłoszeń.
6. Opinia nie stanowi diagnozy psychologicznej ani opinii w rozumieniu przepisów prawa oświatowego lub medycznego i nie zastępuje specjalistycznej dokumentacji sporządzanej przez uprawnione podmioty.
7. Opinia podstawowa jest płatna w wysokości **250 PLN**. Opinia rozszerzona jest płatna w wysokości **450 PLN**.
8. Termin sporządzenia opinii wynosi do 14 dni od zakończenia Pobytu, pod warunkiem dokonania opłaty.
9. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy sporządzenia opinii w przypadku braku wcześniejszego zgłoszenia lub gdy charakter **Pobytu** (np. krótki pobyt rodzinny) nie pozwala na rzetelną ocenę funkcjonowania **Uczestnika**.
10. Niezależnie od powyższego Klient może skorzystać z oferty diagnostycznej realizowanej w trakcie Pobytu w zakresie oraz za odpłatnością wskazaną na stronie https://www.juvare.pl/diagnoza. Skorzystanie z tej oferty wymaga zgłoszenia co najmniej

14 dni przed rozpoczęciem **Pobytu** oraz potwierdzenia dostępności terminów przez **Organizatora**.

§ 26. 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. Reklamacje powinny być złożone w formie pisemnej na adres organizatora: Powstańców Śląskich 2e lok. 01, 01-381 Warszawa niezwłocznie ale nie później niż w terminie do 30 dni od dnia zakończenia **Pobytu.** Reklamacje złożone w terminie są rozpatrywane w ciągu 30 dni od dnia ich otrzymania. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji **Organizator** uzasadnia na piśmie przyczyny odmowy.
4. Spory między Stronami będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd dla siedziby **Organizatora**. W zakresie w jakim spór wynikający z niniejszej umowy może mieć charakter konsumencki, **Organizator** informuje, że o ile nie ma to charakteru obowiązkowego w świetle obowiązującego prawa, spory wynikające z niniejszej umowy nie mogą być rozpatrywane w oparciu o metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.