

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH DLA DZIECI I MŁODZIEŻY

Spis treści

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE.....	I
2. REZERWACJA	2
3. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI, SPOSÓB ZAPŁATY.....	4
4. REZYGNACJA I ODWOŁANIE IMPREZY	5
5. REALIZACJA UMOWY.....	6
6. REKLAMACJA	9
7. UBEZPIECZENIE	9
8. TRANSPORT	II
9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	I2

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Organizatorem turystyki, oferującym do sprzedaży imprezy turystyczne, jest przedsiębiorca Jakub Jędrzejak prowadzący działalność gospodarczą pod firmą HUGO YORCK Jakub Jędrzejak, 46-320 Praszka ul. Mickiewicza 24/48, Biuro Obsługi Klienta 40-748 Katowice ul. Uniczowska 25/5, tel. 504 540 004 e-mail kontakt@czterywiaty.pl, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 576-136-40-37, REGON: 160067069, działającym w oparciu o wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Opolskiego pod numerem 180, dalej jako „Organizator”.
2. Organizator turystyki oświadcza i potwierdza, że posiada gwarancję ubezpieczeniową UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Opolskiego, jako zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności. Aktualny certyfikat o udzieleniu gwarancji, wraz z jej numerem i okresem ważności, znajduje się na stronie www.hugoyorck.pl

3. Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych dla dzieci i młodzieży, dalej jako „Ogólne Warunki Uczestnictwa”, regulują w szczególności zasady rezerwacji miejsc, warunki płatności, ogólne zasady realizacji imprezy turystycznej, w tym m.in. warunki odstąpienia od umowy (rezygnacji), odwołania imprezy oraz procedury reklamacyjnej.
4. Dla rozróżnienia praw i obowiązków względem Organizatora wprowadza się, że Podróżnym (w rozumieniu Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz. U. z 2017 poz. 2361), dalej jako „Ustawa”) są: Klient – osoba prawna lub fizyczna, posiadająca zdolności prawne do zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej, dalej jako „Umowa”; Uczestnik imprezy turystycznej, zwany dalej w innych dokumentach „Uczestnikiem”, osoba małoletnia, uprawniona do podróżowania na podstawie Umowy.
5. Zawarcie Umowy z Klientem następuje w momencie podpisania Umowy przez Klienta i Organizatora, na podstawie art. 42 Ustawy.

2. REZERWACJA

1. Wstępnej rezerwacji imprezy turystycznej można dokonać za pomocą arkusza rezerwacji on-line na stronie internetowej www.hugoyorck.pl, osobiście lub telefonicznie.
2. Po przesłaniu arkusza wstępnej rezerwacji, Klient otrzyma potwierdzenie wstępnej rezerwacji na podany w arkuszu adres e-mail.
3. Dodatkowo w ciągu trzech dni roboczych Organizator potwierdzi prawidłowość danych zawartych w arkuszu wstępnej rezerwacji, następnie prześle na adres e-mail Umowę wraz z Kartą kwalifikacyjną uczestnika wypoczynku oraz dokument zawierający podlinkowane dokumenty: standardowy formularz informacyjny, ofertę turystyczną, uwzględniającą wybrany przez Klienta program, Ogólne Warunki Uczestnictwa, Regulamin Imprez Turystycznych oraz inne dokumenty regulujące udział w imprezie turystycznej (w tym m.in. klauzulę informacyjną dot. ochrony danych osobowych).
4. Wstępna rezerwacja ważna jest 5 dni roboczych od momentu telefonicznego potwierdzenia prawidłowości danych zawartych w arkuszu rezerwacji i przesłania Umowy i dokumentów, wskazanych w punkcie 2.3., na adres e-mail Klienta i wygasa, o ile nie zostanie w tym czasie wpłacona zaliczka zgodnie z punktem 2.5.
5. Potwierdzeniem wstępnej rezerwacji jest wpłacenie zaliczki w czasie 5 dni roboczych od momentu telefonicznego potwierdzenia prawidłowości danych zawartych w arkuszu rezerwacji oraz przesłanie Umowy oraz karty kwalifikacyjnej do Organizatora na adres Biura Obsługi Klienta, wskazanego w punkcie 1.1.
6. Umowę należy przesłać w dwóch egzemplarzach, w przypadku przesyłania jej pocztą tradycyjną, kurierem lub dostarczenia osobistego, a w przypadku posiadania podpisu elektronicznego na adres mailowy, wskazany w punkcie 1.1, w czasie 5 dni roboczych od momentu otrzymania dokumentów na adres e-mail Klienta. Uwaga! W przypadku wystąpienia jakichkolwiek zmian warunków umowy Organizator wymaga pisemnej informacji do Biura Obsługi Klienta, którego dane kontaktowe wskazano w punkcie 1.1.

Uwaga! Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) nie jest uznawana przez Organizatora jako kwalifikowany podpis elektroniczny.

- a) Wartość zaliczki podana jest w Umowie, a jej wysokość nie jest wyższa niż 30% wartości imprezy turystycznej.
 - b) Kartę kwalifikacyjną należy dostarczyć w oryginale do Biura Obsługi Klienta, znajdującego się pod adresem wskazanym w punkcie I.1., pocztą, osobiście lub kurierem wraz z Umową, tj. w czasie 5 dni roboczych od momentu otrzymania dokumentów na adres e-mail Klienta.
 - c) Brak dostarczenia w terminie karty kwalifikacyjnej będzie stanowił podstawę do zerwania Umowy z winy Klienta.
 - d) W przypadku wystąpienia zmian w okresie od momentu wysłania dokumentu karty kwalifikacyjnej do Biura Obsługi Klienta Organizatora, do dnia rozpoczęcia się imprezy turystycznej, w ramach informacji zawartych na dokumencie karty kwalifikacyjnej uczestnika, dotyczących w szczególności rubryk: ISTOTNE DANE O STANIE ZDROWIA UCZESTNIKA WYPOCZYNKU, ROZWOJU PSYCHOFIZYCZNYM I STOSOWANEJ DIECIE oraz INFORMACJE O SPECJALNYCH POTRZEBACH EDUKACYJNYCH UCZESTNIKA WYPOCZYNKU, rodzic/prawny opiekun ma obowiązek zgłoszenia ich przedmiotu organizatorowi drogą mailową lub w formie nowo wypełnionego, zaktualizowanego dokumentu.
 - e) W sytuacji określonej w pkt 2 a ppkt 6d. Organizator ma prawo do odmowy przyjęcia dziecka jako uczestnika imprezy wypoczynku jeśli uzna, że wprowadzone przez rodzica/prawnego opiekuna zmiany informacji powodują, że Organizator nie będzie w stanie zapewnić dziecku odpowiedniej opieki, zapewniającej mu bezpieczeństwo zdrowia i życia. W takim wypadku Umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana za zwrotem wszystkich wpłaconych na konto organizatora środków.
 - f) W przypadku dzieci, które cierpią na choroby przewlekłe, gdzie do zapewnienia im adekwatnej opieki oraz bezpieczeństwa zdrowia i życia niezbędna jest kompletna informacja, rodzic/prawny opiekun zobowiązany jest przekazać ją Organizatorowi przed rozpoczęciem się imprezy turystycznej. W szczególnych przypadkach, w których istnieje ryzyko wystąpienia powikłań, przy których niezbędna jest specjalistyczna opieka lekarska, rodzic/prawny opiekun chcąc wysłać dziecko na wypoczynek musi podpisać stosowne oświadczenie, którego treść wskazuje, że jest on świadomy ryzyka oraz faktu, iż na terenie organizacji imprezy turystycznej nie jest zatrudniony lekarz/pielęgniarka/ratownik medyczny oraz, że na własną odpowiedzialność w tym zakresie podejmuje decyzję o uczestnictwie dziecka w kolonii.
 - g) Oryginał Umowy podpisany ze strony Organizatora, kwalifikowanym podpisem elektronicznym, będzie przesłany na adres mailowy Klienta lub na życzenie pocztą tradycyjną.
 - h) W wyjątkowych sytuacjach, spowodowanych czynnikami zewnętrznymi/losowymi oraz po jasnej akceptacji, Organizator uznaje wybrane wiadomości mailowe, skany formularzy jako wiążące dokumenty w sprawie realizowanych usług.
7. Klient przed przesłaniem arkusza wstępnej rezerwacji oraz dokonaniem wpłaty zobowiązany jest zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa, Regulaminem Imprez Turystycznych, Ofertą Handlową, uwzględniającą program wybranej imprezy, które to dokumenty są dostępne na stronie

www.hugoyorck.pl w zakładce dokumenty oraz przesłane wraz z wiadomością e-mail po telefonicznym potwierdzeniu prawidłowości danych zawartych w arkuszu wstępnej rezerwacji.

8. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy z powodu udokumentowanego rażącego naruszenia Ogólnych Warunków Udziału i/lub Regulaminu Imprez Turystycznych przez Uczestnika i/lub Klienta, w szczególności skutkującym relegowaniem z imprezy turystycznej organizowanej przez Organizatora lub wszczęciem postępowania windykacyjnego wobec Klienta.
9. Za dzień zawarcia Umowy przyjmuje się dzień zaksięgowania zaliczki na poczet imprezy turystycznej.
10. Klient upoważnia Organizatora do rozpoczęcia świadczenia usług niezbędnych do prawidłowej realizacji Umowy niezwłocznie po zawarciu Umowy.

3. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI, SPOSÓB ZAPŁATY

1. Zaliczka wpłacana jest przelewem na konto wskazane w Umowie.
2. Pozostałą część należności za imprezę turystyczną Klient powinien uiścić najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, przelewem na konto wskazane w Umowie.
3. W przypadku rezerwacji miejsca później niż 30 dni od dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej, Klient zobowiązany jest do wpłacenia pełnej kwoty do pięciu dni od otrzymania dokumentów, o których mowa w punkcie 2.3.
4. Po przekroczeniu powyższych terminów brak wpłaty w ciągu trzech dni od telefonicznego/mailowego upomnienia Klienta przez Organizatora, ale nie później niż na jeden dzień przed datą rozpoczęcia imprezy, jest równoznaczny z rezygnacją Klienta na warunkach opisanych w punkcie 4.
5. Cena imprezy jest podana w umowie w polskich złotych i jest określona w kwocie brutto.
6. Faktura VAT marża jest wystawiana na życzenie każdemu Klientowi do 14 dni od zakończenia danej imprezy turystycznej.
7. Wszystkie wpłacone kwoty zadatku tytułem udziału w danej imprezie turystycznej z dniem zakończenia imprezy turystycznej stają się kwotą wymagalną i zaliczane są na poczet kwoty wymagalnej za daną usługę turystyczną.
8. Przed zakończeniem danej imprezy turystycznej, na żądanie Klienta, Organizator może wystawić fakturę VAT marża zaliczkową za każdą otrzymaną kwotę.
9. Organizator informuje, że odprowadza składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy za klienta, który będzie uczestniczył w imprezie turystycznej na terytorium krajów mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej w obrębie obszaru obwodu kaliningradzkiego, a także za imprezy turystyczne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub imprezy zagranicznej turystyki przyjazdowej, która wynosi 2,00 zł/Fundusz.

4. REZYGNACJA I ODWOŁANIE IMPREZY

1. Klient ma prawo odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej (na podstawie art. 47 Ustawy). Zastrzega się formę pisemną pod rygorem nieważności odstąpienia od Umowy w formie listu poleconego. Za datę odstąpienia od Umowy uznaje się datę stempla pocztowego.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy z powodów leżących po stronie Klienta lub Uczestnika, w szczególności poprzez odstąpienie bez wskazania przyczyny, choroby Uczestnika lub innych przypadków losowych po stronie Uczestnika, Organizator zastrzega sobie prawo żądania odpowiedniej i uzasadnionej zapłaty za odstąpienie od Umowy, w wysokości odpowiadającej cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania miejsca na danej imprezie turystycznej.
3. Na żądanie Klienta Organizator uzasadni wysokość opłaty za odstąpienie od Umowy.
4. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Uczestnika zgodnie z postanowieniami Umowy, w szczególności: poprzez niedotrzymania terminów płatności, niedostarczenie w terminie karty kwalifikacyjnej, Organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów i nakładów poniesionych w związku z wykonanymi przygotowaniem do zorganizowania imprezy i zapewnienia Uczestnikowi udziału w imprezie turystycznej, nie wyższej niż określonej w punkcie 4.5.
5. Organizator informuje, iż rzeczywiste koszty za osobę uzależnione są od terminu złożenia rezygnacji i historycznie kształtują się następująco:
 - a) do 300,00 zł od dnia wpłaty zaliczki do 31 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy (w tym opłata manipulacyjna w wysokości 100,00 zł),
 - b) do 30% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 30 do 21 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - c) do 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 20 do 14 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - d) do 60% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 13 do 7 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy,
 - e) do 70% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 6 do dnia rozpoczęcia imprezy.
6. Opłata za odstąpienie, o której mowa w punkcie 4.5., nie jest pobierana w przypadku odstąpienia od Umowy na podstawie art. 47 ust. 4 Ustawy, tj. w przypadku odstąpienia od Umowy ze względu na wystąpienie nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
7. Organizator turystyki zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczeniowej od tzw. kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej, którą można zawrzeć w dowolnej firmie ubezpieczeniowej lub za pośrednictwem Organizatora.
8. Ubezpieczenie od tzw. kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem (nie – w trakcie trwania), zapewniane za pośrednictwem Organizatora, którego dokładne warunki opisane są w dokumencie *Ogólne Warunki Ubezpieczenia indywidualne podróże Kontynenty*, w sytuacji spełnienia warunków:

- a) kiedy Klient w momencie wypełniania umowy o udział w imprezie turystycznej wskaże chęć zawarcia ubezpieczenia poprzez zaznaczenie odpowiedniej rubryki na dokumencie;
 - b) kiedy klient wpłaci kwotę stanowiącą 2,8% kwoty należnej za udział w imprezie turystycznej.
Uwaga! Wpłata środków za ubezpieczenie musi nastąpić w ramach jednego przelewu – razem z zaliczką.
 - c) Jeżeli podpisanie umowy następuje nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
9. W sytuacji kiedy warunki określone w pkt 4, ppkt 8a. i 8b. nie zostaną spełnione, ubezpieczenie za pośrednictwem Organizatora od tzw. kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej nie zostanie zawarte.
 10. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać Klientowi pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego zadośćuczynienia lub odszkodowania, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w danej imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 20 osób.
 11. Organizator powiadomi o tym fakcie Klienta najpóźniej na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
 12. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomi Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
 13. W przypadku przerwania pobytu w trakcie trwania imprezy turystycznej z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Klienta, z powodu decyzji o wcześniejszym odbiorze, choroby, uzasadnionego wydalenia dyscyplinarnego uczestnika, wszelkie kwoty wpłacone tytułem udziału w imprezie turystycznej nie podlegają zwrotowi.
 14. Wszelkich zwrotów kwot należnych Klientowi dokonuje się na rachunek bankowy Klienta w formie przelewu zwrotnego do 14 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej.

5. REALIZACJA UMOWY

1. Organizator jest zobowiązany do realizacji imprezy turystycznej zgodnie z Ofertą Handlową oraz innymi dokumentami dotyczącymi imprezy turystycznej przekazanymi Klientowi i Uczestnikowi na stronie internetowej www.hugoyorck.pl oraz w wiadomości e-mail.
2. Organizator może zmienić istotne warunki Umowy (tj. główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy) przed rozpoczęciem imprezy, jeśli jest do tego zmuszony z przyczyn od niego niezależnych.
3. Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta na trwałym nośniku (tj. w formie pisemnej lub wiadomości e-mail).
4. W takiej sytuacji Klient powinien w odpowiednim terminie określonym w powiadomieniu zawiadomić Organizatora, czy:
 - a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy;

- b) odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.
5. Organizator, w powiadomieniu, o którym mowa w punkcie 5.3., może zaoferować Klientowi i Uczestnikowi udział w zastępczej imprezie turystycznej. W takim wypadku Klient w odpowiedzi na powiadomienie w wyznaczonym w nim terminie oświadcza, że odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.
6. Jeżeli przyjęte przez Klienta: zmiany Umowy (o których mowa w punkcie 5.4.a.) lub przyjęta zastępcza impreza turystyczna, o której mowa w punkcie 5.5., prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Klient jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
7. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wykonanie wszystkich objętych Umową usług turystycznych.
8. Organizator nie jest jednak zobowiązany do zapłaty odszkodowania i zadośćuczynienia, jeżeli niezgodność jest spowodowana:
- a) wyłącznie zawinionym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika (z zastrzeżeniem, że postanowienie to nie ogranicza odpowiedzialności Organizatora wynikającej z obowiązku pieczy i nadzoru); lub
 - b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć; lub
 - c) siłą wyższą – nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
9. Obowiązek udowodnienia powyższych okoliczności, wskazanych w punkcie 5.8a-c., prowadzących do wyłączenia możliwości dochodzenia odszkodowania i zadośćuczynienia ciąży na Organizatorze.
10. Odpowiedzialność odszkodowawcza Organizatora ograniczona jest do wysokości trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej, z zastrzeżeniem, że ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
11. Postanowienie punktu 5.10. nie znajduje zastosowania, jeśli ograniczenia co do zakresu i warunków odszkodowania/zadośćuczynienia przewidują przepisy szczególne, o których mowa w art. 50 ust. 5 Ustawy.
12. Jeżeli w czasie trwania imprezy turystycznej Organizator nie może, z przyczyn od siebie niezależnych, zrealizować elementów Oferty Handlowej stanowiących część imprezy turystycznej, zobowiązuje się zapewnić świadczenia zastępcze.
13. Klient może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
14. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w terminie do 5 dni przed datą wyjazdu na imprezę turystyczną.
15. Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w punkcie 5.14. będzie wiązać się dla Organizatora z dodatkowymi kosztami, Organizator może żądać ich zapłaty, przy czym ma on obowiązek wykazać takie koszty Klientowi. Żądane w tym przypadku koszty muszą być zasadne i nie

będą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora na skutek przeniesienia Umowy.

16. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.
17. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za pieniądze, przedmioty wartościowe, rzeczy Uczestników podczas pobytu na obozie lub pozostawione przez Uczestników w środkach transportu, jeżeli zostały skradzione, zgubione lub zniszczone z wyłącznej winy Uczestnika lub osoby, która mu towarzyszyła albo go odwiedzała. Postanowienie to nie ogranicza odpowiedzialności Organizatora wynikającej z obowiązku pieczy i nadzoru.
18. Uczestnik ze względu na specyfikę imprezy turystycznej obozu powinien rzeczy cenne i wartościowe oraz pieniądze przekazać do depozytu wychowawcom i/lub kierownikowi.
19. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody materialne wyrządzone przez Uczestnika podczas pobytu w ośrodku, jak i poza nim, w szczególności w środkach transportu, w trakcie wycieczek, wyrządzonych zarówno Organizatorowi, jak i osobom trzecim, jeżeli Organizator uczynił zadość obowiązkowi pieczy i nadzoru albo szkoda byłaby powstała także przy starannym wykonywaniu pieczy i nadzoru przez Organizatora.
20. Organizator informuje, że na podstawie art. 52 Ustawy jest zobowiązany do udzielenia pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji.
21. Pomoc, o której mowa w punkcie 5.20., polegać może w szczególności na udzieleniu:
 - a) odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej;
 - b) pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.
22. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa punkcie 5.21., jeżeli trudna sytuacja powstała wyłącznie z winy umyślnej Uczestnika lub jego rażącego niedbalstwa.
 - a) Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
23. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Organizator poniesie koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.
 - a) W odniesieniu do osób poniżej 18-go roku życia bez opieki, jak również innych grup osób wskazanych w art. 49 Ustawy, obowiązek zapewnienia zakwaterowania opisany powyżej nie podlega ograniczeniu czasowemu, o którym mowa w punkcie 5.23.

6. REKLAMACJA

1. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym kierownika turnusu (wykonawcę) i Organizatora, a także współdziałać z kierownikiem turnusu (wykonawcą) i Organizatorem.
2. Jeżeli roszczenie w realizacji Umowy nie zostanie pozytywnie rozpatrzone, to Klient ma prawo do wniesienia pisemnej reklamacji w czasie trwania imprezy lub po - nie później niż 30 dni po jej zakończeniu. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej pod rygorem nieważności kierownikowi danej imprezy turystycznej lub przesłana Organizatorowi listownie na adres HUGO YORCK Jakub Jędrzejak, 40-748 Katowice, ul. Uniczowska 25/5, w formie e-mail na adres kontakt@czterywiaty.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać wskazanie uchybienia oraz określenie żądania Klienta.
4. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie i nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania.
5. Za datę otrzymania reklamacji przyjmuje się dzień złożenia reklamacji kierownikowi imprezy turystycznej, datę złożenia reklamacji w formie pisemnej w siedzibie Organizatora lub datę otrzymania listu przez Organizatora turystyki.
6. Powyższa procedura reklamacyjna, ani upływ wskazanego powyżej terminu na zgłoszenie reklamacji, w żaden sposób nie wyłącza, ani nie ogranicza uprawnień do dochodzenia roszczeń Klienta wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności nie ogranicza możliwości wystąpienia na drogę sądową.
7. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu (45-068 Opole ul. 1 maja 1, sekretariat@opole.wiih.gov.pl). Organizator informuje również, że Klient, który zawarł Umowę za pośrednictwem strony internetowej, może złożyć skargę za pomocą platformy ODR utworzonej przez Komisję Europejską, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
8. Pomoc konsumentom w zakresie potencjalnych sporów z konsumentami zapewniają również powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów. Postanowienie punktów 6.7. i 6.8. posiada charakter wyłącznie informacyjny, nie oznacza ono zgody Organizatora na poddanie sporu pod rozstrzygnięcie któregośkolwiek z organów wskazanych powyżej. O ile obowiązek taki nie wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Organizator nie będzie zobowiązany do korzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporów. Niezależnie od powyższego, Organizator deklaruje, że podejmuje starania, aby wszelkie ewentualne spory z Klientami rozwiązywać polubownie.

7. UBEZPIECZENIE

1. Organizator informuje, iż ubezpieczycielem Uczestników jest UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie 00-867 przy ul. Chłodnej 51. Uczestnicy są ubezpieczeni w okresie od dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej do dnia jej zakończenia - wyjazdy krajowe: NNW - do 10.000 zł, KL

- nie dotyczy, wyjazdy zagraniczne: KL wraz z assistance 10.000 euro, NNW 2000 euro, bagaż 200 euro.
2. Ubezpieczenie NNW wyjazdów krajowych nie obejmuje świadczeń medycznych na terenie RP. W przypadku obywateli Polski świadczenia te są refundowane w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia. Uczestnicy wyjazdów krajowych nie posiadający obywatelstwa Polskiego (brak nr. PESEL) zobowiązani są do wykupienia we własnym zakresie Ubezpieczenia KL na terenie RP lub posiadanie dokumentu upoważniającego do bezgotówkowego leczenia. W przypadku braku ubezpieczenia leczeniem zostaną obciążeni Opiekunowie/Rodzice.
 3. Organizator przedstawia „Ogólne Warunki Ubezpieczenia podróże Kontynenty index UTG 18/08/30” dla Umów Generalnych oraz index UTRP 18/08/30 dla wyjazdów na terenie RP na stronie internetowej www.hugoyorck.pl w zakładce dokumenty.
 4. W związku z zawieraną umową ubezpieczenia, podpisując Umowę z Organizatorem, Klient oświadcza: „Oświadczam w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, iż przed zawarciem niniejszej umowy otrzymałem / otrzymałam Ogólne Warunki Ubezpieczenia indywidualne podróże Kontynenty na terenie Rzeczypospolitej Polskiej” zatwierdzone uchwałą Zarządu z dnia 22 grudnia 2020 roku wraz z pozostałymi warunkami umowy ubezpieczenia, jakie obowiązywać będą po zawarciu przez Organizatora umowy ubezpieczenia na moją rzecz i na rzecz tych uczestników oraz oświadczam w imieniu własnym i tych uczestników, że akceptuję te warunki ubezpieczenia.
 5. Oświadczenie Klienta: „Oświadczam w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem niniejszej umowy otrzymałem Informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., będącej administratorem moich danych osobowych oraz danych tych osób, podanych we Wniosku o ubezpieczenie, która będzie przetwarzała te dane w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na mój rachunek i rachunek ww. osób. Dane te podaję dobrowolnie, jednak przyjmuję do wiadomości, że ich niepodanie uniemożliwi zawarcie umowy ubezpieczenia na mój rachunek i na rachunek ww. osób. Przysługuje mi prawo wglądu i modyfikacji danych oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych”.
 6. Ubezpieczony wyraża zgodę na udostępnienie UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
 7. W razie ubiegania się przez Klienta o wypłatę środków pieniężnych z ubezpieczenia, jest on zobowiązany do postępowania zgodnie z procedurą odszkodowawczą przedstawioną przez ubezpieczyciela i załączonej w dokumentach do pobrania na stronie internetowej www.hugoyorck.pl

8. TRANSPORT

1. Uczestnik ma prawo zabrać ze sobą jedną sztukę bagażu głównego o łącznej wadze do 15 kg oraz jedną sztukę bagażu podręcznego do 4 kilogramów.
2. Uczestnik korzystający z transportu zorganizowanego powinien posiadać ważną legitymację szkolną.
3. Jeśli Uczestnik korzysta z transportu organizowanego przez Organizatora turystyki, to jest on zobowiązany stawić się na miejscu zbiórki w czasie określonym w informacji przekazanej przez Organizatora drogą telefoniczną, mailową, pisemną lub publikowaną na oficjalnej stronie Organizatora www.hugoyorck.pl w zakładce „transport”.
4. Informacja transportowa jest przekazywana Klientowi oraz Uczestnikowi lub publikowana na oficjalnej stronie internetowej Organizatora turystyki nie później niż na 7 dni przed terminem rozpoczęcia danej imprezy turystycznej. W informacji transportowej podaje się:
 - a) datę wyjazdu;
 - b) miejsce zbiórki;
 - c) godzinę zbiórki;
 - d) rodzaj transportu;
 - e) telefon do osób kierujących transportem;
 - f) planowany termin i godzinę przyjazdu na miejsce organizacji imprezy turystycznej;
 - g) planowany czas przejazdu;
 - h) miejsca i czas trwania postojów;
 - i) godziny, w których należy przywieźć Uczestnika na imprezę turystyczną w dniu pierwszym i odebrać w dniu ostatnim;
5. Organizator turystyki informuje, iż zawarte w informacji transportowej dane, takie jak godzina zbiórki, rozkład jazdy autokarów, osoba kierująca transportem mogą ulec zmianie (np. ze względów na bezpieczeństwo i komfort podróży pasażerów – Uczestników). O zmianach tych Organizator turystyki poinformuje Klientów telefonicznie niezwłocznie po zaistnieniu zmiany.
6. Jeśli rodzic samodzielnie dowozi i odbiera Uczestnika imprezy turystycznej, to jest on zobowiązany stawić się z Uczestnikiem imprezy turystycznej w określonych godzinach w pierwszym dniu turnusu i odebrać Uczestnika w określonych godzinach w dniu ostatnim. Organizator wskazuje godziny przywozu i odwozu Uczestnika w informacji transportowej, o której mowa w punkcie 8.5.
7. Jedyną osobą, która może odebrać Uczestnika imprezy turystycznej, jest rodzic/opiekun prawny lub osoba posiadająca pisemne upoważnienie od rodzica, zgodne ze wzorem, publikowanym na www.hugoyorck.pl.
 Uwaga! W sytuacji kiedy jeden z rodziców ma ograniczone prawa rodzicielskie lub jest ich pozbawiony, Organizator musi zostać o tym fakcie poinformowany na trwałym nośniku, w miarę możliwości przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
8. W przypadku niepunktualnego odebrania Uczestnika imprezy turystycznej ze wskazanego w informacji transportowej miejsca (w tym z miejsca organizowania imprezy turystycznej), Organizator zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych kosztów w wysokości 100,00 PLN za każdą rozpoczętą godzinę dodatkowej opieki oraz ewentualne koszty transportu wychowawcy lub

innego pracownika zatrudnionego przez Organizatora do opieki nad Uczestnikiem imprezy turystycznej.

9. Organizator nie zwraca środków wpłaconych tytułem transportu zorganizowanego, zgodnie z opcją wybraną w ramach dokumentu Umowy, jeśli rezygnacja z tej części usługi wpłynie do Biura Obsługi Klienta na mniej niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
10. Wychowawca prowadzący konwój dzieci na miejsce organizacji imprezy wypoczynku przejmujący odpowiedzialność za zdrowie i życie uczestników transportu, nie przejmuje odpowiedzialności za dzieci, które zostają przyprowadzone na miejsce zbiórki, a nie zostały zgłoszone w Biurze Obsługi Klienta w ramach procesu kwalifikowania dziecka na turnus.
11. Organizator turystyki zastrzega sobie możliwość zmiany czasu wyjazdu oraz trasy transportu w związku z możliwymi zmianami w rozkładzie jazdy PKP, trasy autokaru lub lotu i wydarzeniami niezależnymi od Organizatora.
12. Organizator zastrzega sobie prawo zaniechania organizacji transportu z danego miejsca w przypadku braku minimalnej liczby osób biorących udział w transporcie, którą to liczbę Organizator określa na 5 osób w danym miejscu zbiórki.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Organizator turystyki odpowiada za zorganizowanie imprezy turystycznej zgodnie z warunkami zawartej Umowy i obowiązujących w tym zakresie właściwych przepisów prawa RP.
2. Organizator informuje Klienta i Uczestnika, że pierwszy i ostatni dzień imprezy jest przeznaczony na transport i sprawy organizacyjne imprezy turystycznej, a nie na właściwy wypoczynek.
3. Klient przed podpisaniem Umowy powinien dla własnego bezpieczeństwa wydrukować ze strony internetowej Organizatora turystyki następujące dokumenty:
 - a) Ofertę Handlową;
 - b) Regulamin Imprez Turystycznych dla dzieci i młodzieży;
 - c) niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych dla dzieci i młodzieży;
 - d) warunki ubezpieczenia.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do uzupełnienia niewypełnionych przez Klienta pól w Umowie i/lub karcie kwalifikacyjnej Uczestnika, na podstawie Umowy oraz karty kwalifikacyjnej Uczestnika z poprzednich imprez turystycznych, w których uczestniczyło dziecko danego Klienta i/lub na podstawie konsultacji telefonicznych z Klientem. Fakt uzupełnienia niewypełnionych przez Klienta pól potwierdzany jest pieczęcią imienną osoby wypełniającej pola oraz dopiskiem: „wypełniono na podstawie rozmowy telefonicznej” i/lub „wypełniono na podstawie wcześniejszych dokumentów”.
5. W sprawach, które nie zostały uregulowane w Umowie, niniejszych Ogólnych Warunkach Uczestnictwa w imprezach turystycznych dla dzieci i młodzieży, Regulaminie Imprez Turystycznych dla dzieci i młodzieży, mają zastosowanie przepisy:
 - a) Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.;
 - b) Kodeksu Cywilnego RP;

- c) Ustawy „o systemie oświaty” w części dotyczącej wypoczynku dzieci i młodzieży;
 - d) przepisów oświatowych w częściach dotyczących wypoczynku dzieci i młodzieży szkolnej i ich nadzoru;
 - e) innych przepisów dotyczących ochrony konsumenta w tym przepisów Unii Europejskiej dotyczących ochrony praw konsumenta.
6. Ewentualne spory w związku z realizacją Umowy będą w pierwszej kolejności rozpatrywane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez sąd właściwy ze względu na siedzibę Organizatora.

Niniejsze Ogólne Warunki Udziału wchodzi w życie z dniem 29.09.2023 r.