

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH DLA DZIECI I MŁODZIEŻY**1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE DOTYCZĄCE ZAWARCIA UMOWY**

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych z Klientem następuje w momencie podpisania umowy o świadczenie usług turystycznych przez Klienta oraz Organizatora, a także podpisania przez Klienta prawidłowo uzupełnionej karty kwalifikacyjnej, zawierającej zgodę Klienta na przetwarzanie danych osobowych uczestnika wycieczki.
2. Umowa zostaje zawarta, jeśli została podpisana przez upoważnionego pracownika Organizatora turystyki lub agenta turystycznego (działającego w imieniu Organizatora turystyki) i Klienta – wyłącznie osobą prawną lub fizyczną, która posiada zdolność do czynności prawnych.
3. W przypadku, gdy Klientem jest osoba niepełnoletnia, posiadająca ograniczone zdolności do czynności prawnych, konieczne jest, aby umowa została podpisana przynajmniej przez jednego ustawowego przedstawiciela Klienta.
4. Dla rozróżnienia praw i obowiązków względem Organizatora wprowadza się pojęcia: Klient – osoba prawna lub fizyczna, posiadająca zdolności prawne do zawierania umów; Uczestnik imprezy turystycznej – zwany dalej w innych dokumentach Uczestnikiem, osoba niepełnoletnia, na rzecz której została podpisana umowa.
5. Zamówienie zbiorowe podpisują osoby do tego upoważnione, które zawierają umowę w imieniu własnym i pozostałych Uczestników.
6. Szczegółowe warunki realizacji imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora określone są w następujących dokumentach, które stanowią integralną część umowy zawartej przez Klienta z Organizatorem:
 - a. Umowie dotyczącej danej imprezy turystycznej oraz program imprezy (oferta handlowa), który zawiera w szczególności informacje określone w art. 40 ust. 1 pkt. 1-6 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych;
 - b. regulaminach obowiązujących w czasie imprez turystycznych dla dzieci i młodzieży;
 - c. niniejszych ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych dla dzieci i młodzieży;
 - d. standardowy formularz informacyjny;
 - e. „Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia indywidualne podróże Kontynenty”.
7. QUBUS Group Sp. z o.o. w jest organizatorem turystyki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych i jest wpisany do rejestru Organizatorów i pośredników turystycznych przez Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 1016. Organizator turystyki jest uprawniony do organizowania imprez turystycznych zgodnie z posiadanymi uprawnieniami.
8. Organizator oświadcza i potwierdza, że posiada gwarancję ubezpieczeniową Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji AXA SA z siedzibą w Warszawie, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Śląskiego, jako zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności QUBUS Group Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach. Aktualny certyfikat o udzieleniu gwarancji, wraz z jej numerem i okresem ważności, znajduje się na stronach internetowych programów oraz na stronie quatronum.pl (w zakładce Organizator).

2. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI ORAZ SPOSÓB ZAPŁATY

1. Klient jest zobowiązany wpłacić 300 zł zadatku od każdego Uczestnika (co stanowi od około 14% do około 23% całości ceny imprezy turystycznej) najpóźniej w ciągu 10 dni od otrzymania umowy. Zaliczka podlega zaliczeniu na poczet ceny imprezy turystycznej.
2. Pozostała część ceny za każdą osobę powinna zostać wniesiona nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
3. W przypadku zawarcia umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, całość

ustalanej ceny za każdą osobę powinna zostać uiszczona w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy.

4. Przekroczenie terminu płatności opisanego w ust. 1 powyżej skutkować będzie umieszczeniem uczestnika na liście rezerwowej. Przekroczenie terminów płatności opisanych w ust. 2 i 3 powyżej skutkować będzie rozwiązaniem umowy z Klientem.
5. Cena imprezy jest podana w umowie w polskich złotych i jest określona w kwocie brutto.
6. Organizator zastrzega sobie prawo podniesienia ceny w terminie nie krótszym niż 20 dni przed datą wyjazdu wyłącznie w wypadku:
 - a. wzrostu kosztów transportu;
 - b. wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
 - c. wzrostu kursów walut.
7. Organizator przekazuje informację o wzroście ceny oraz uzasadnienie wzrostu ceny na trwałym nośniku. Klient może w takim przypadku przyjąć nową cenę lub zrezygnować bez jakichkolwiek obciążeń z imprezy turystycznej. W przypadku rezygnacji Klienta z udziału w imprezie turystycznej Organizator zwróci Klientowi wszystkie wpłacone przez niego kwoty bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia rezygnacji. Powyższe zasady obowiązują także agentów turystycznych działających w imieniu Organizatora turystyki, którzy przyjęli płatności od Klienta.
8. Organizator turystyki dopuszcza następujące formy zapłaty za udział w imprezie turystycznej:
 - a. gotówką w kasie uprawnionego agenta;
 - b. przelewem na rachunek bankowy agenta;
 - c. przelewem na rachunek bankowy Organizatora.
9. W przypadku płatności dokonywanej przez Klienta w formie określonej w ust. 8.b. i c. za termin zapłaty uznaje się datę księgowania środków przez bank Klienta. W przypadku płatności dokonanej przez Klienta w formie określonej w punkcie 8.a., przyjmuje się datę zapłaty dokonanej w siedzibie agenta turystycznego. Agent turystyczny ma obowiązek wystawić Klientowi potwierdzenie zapłaty za każdą pobraną od Klienta kwotę, a po zakończeniu danej imprezy turystycznej fakturę.
10. Faktura VAT marża jest wystawiana każdemu Klientowi w terminie do 21 dni od zakończenia danej imprezy turystycznej. Faktura jest wystawiana przez agenta turystycznego, jeśli Klient zakupił ofertę Organizatora za pośrednictwem autoryzowanego agenta turystycznego posiadającego w sprzedaży ofertę Organizatora turystyki; faktura jest wystawiana przez Organizatora turystyki, jeśli Klient zakupił ofertę bezpośrednio u Organizatora turystyki.
11. 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.
12. Przed zakończeniem danej imprezy turystycznej, na żądanie Klienta, Organizator może wystawić fakturę VAT marża zaliczkową za każdą otrzymaną kwotę.
13. W przypadku, gdy Klient nie wypełnił pola w umowie o świadczenie usług turystycznych: „dane do faktury”, faktury zaliczkowe i faktura końcowa wystawiana jest na Klienta, czyli jednego przedstawiciela ustawowego Uczestnika imprezy turystycznej (osoby niepełnoletniej), której dane osobowe wpisane są w druk umowy o świadczenie usług turystycznych i która własnoręcznie podpisała umowę o świadczenie usług turystycznych.
14. W przypadku imprez turystyczne odbywających się poza okresem wakacji letnich, ferii zimowych i przerwy świątecznej, które nie są traktowane jako wypoczynek dzieci i młodzieży szkolnej, Klient jest zobowiązany dokonać wpłaty w wysokości i w terminie określonych w umowie. Brak zapłaty w terminie określonym w ust. 1. poczytywany jest jako rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej.

3. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA I UCZESTNIKA

1. Uczestnik ma prawo do wszystkich świadczeń określonych w umowie imprezy turystycznej zawieranej przez Organizatora turystyki lub upoważnionego agenta turystycznego i Klienta. Organizator jest odpowiedzialny za wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową o udział w Imprezie.
2. Jeżeli z przyczyn niezależnych w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Organizator turystyki nie może wykonać przewidzianych w umowie usług stanowiących część programu tej imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze o tej samej wartości cenowej lub wyższej.
3. W czasie trwania imprezy turystycznej Uczestnik ma prawo do korzystania z opieki wychowawców, kierownika imprezy turystycznej i innych członków kadry, którym można zgłaszać wszelkie problemy, w tym wychowawcze i zdrowotne.
4. Uczestnik ma prawo zabrać ze sobą jedną sztukę bagażu głównego o łącznej wadze do 15 kg oraz jedną sztukę bagażu podręcznego do 4 kilogramów.
5. Uczestnik ma obowiązek posiadać ważne dokumenty, bez posiadania których nie może wziąć udziału w imprezie turystycznej, tj.:
 - a. ważną legitymację szkolną ze zdjęciem, a w przypadku wyjazdów poza granicę RP - ważny paszport lub dowód osobisty;
 - b. uczestnicy, którzy nie są obywatelami RP lub nie korzystają z ubezpieczeń ZUS, mają obowiązek posiadania własnego ubezpieczenia gwarantującego świadczenie usług medycznych na terytorium RP.
 - c. wypełnioną prawidłowo kartę kwalifikacyjną, którą w oryginale należy wystąpić do biura Organizatora wraz z umową przesyłką poleconą w terminie wskazanym w umowie o udział w imprezie turystycznej.
6. Klient ma obowiązek podać w karcie kwalifikacyjnej wszelkie niezbędne informacje dotyczące stanu zdrowia Uczestnika (w tym diet i alergii i uczuleń). Wszelkiego rodzaju uczulenia i alergie pokarmowe Uczestnika wymagają zaświadczenia lekarskiego. W przypadku specjalnej diety Uczestnika Klient ma obowiązek wskazać szczegóły diety i wypełnić „Druk specjalnej diety” (do pobrania ze strony internetowej www.quatronum.pl). Warunkiem zakwalifikowania Uczestnika do odpowiedniej diety jest prawidłowo wypełniony druk specjalnej diety przesłany wraz z kartą kwalifikacyjną Organizatorowi. Zatajenie lub podanie nieprawdy na temat stanu zdrowia Uczestnika może skutkować rozwiązaniem z Klientem umowy bądź odmową przyjęcia Uczestnika na turnus.
7. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy udziału w imprezie turystycznej Uczestnikowi, który z powodów zdrowotnych wymaga podania zastrzyku z adrenaliną.
8. Klient na obowiązek przestać przesyłką poleconą prawidłowo wypełnioną oraz podpisaną w wymaganych miejscach kartę kwalifikacyjną Uczestnika w oryginale wraz z umową w terminie określonym w umowie.
9. Uczestnik jest zobowiązany do przestrzegania poleceń wychowawców, kierownika, instruktorów, osób zatrudnionych przez Organizatora do prowadzenia zajęć i form rekreacji, regulaminów obowiązujących podczas imprez turystycznych dla dzieci i młodzieży prowadzonych przez Organizatora turystyki, przepisów prawa RP, w tym przepisów dotyczących dzieci i młodzieży szkolnej oraz zasad współżycia społecznego.
10. Jeśli Uczestnik korzysta z transportu organizowanego przez Organizatora turystyki, to jest on zobowiązany stawić się na miejscu zbiórki w czasie określonym w informacji transportowej publikowanej przez Organizatora na oficjalnej stronie Organizatora turystyki pod adresem danego programu i na stronie www.quatronum.pl. na 7 dni przed rozpoczęciem danej imprezy turystycznej. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienie Uczestnika, a tym samym brak możliwości skorzystania przez niego z transportu zorganizowanego.
11. W informacji transportowej, o której mowa w pkt. 10 Organizator podaje:
 - 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. godziny, w których należy przywieźć Uczestnika na imprezę turystyczną w dniu pierwszym i odebrać w dniu ostatnim;
12. 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). Zmiany te będą publikowane na bieżąco na stronie internetowej www.quatronum.pl.
 13. Klient może dokonać zmiany transportu ze zorganizowanego na własny i z własnego na zorganizowany najpóźniej na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku zmiany transportu w terminie krótszym niż 30 dni przed planowaną imprezą Organizator może odmówić zorganizowania transportu dla Uczestnika.
 14. Jeśli rodzic samodzielnie dowozi i odbiera Uczestnika, 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 ust. 10 i 11.
 15. Jediną osobą, która może odebrać Uczestnika imprezy turystycznej, jest rodzic lub osoba posiadająca pisemne upoważnienie od rodzica, zgodne ze wzorem, publikowanym na stronach internetowych programów oraz na www.quatronum.pl. (druk Odbiór przez osobę trzecią).
 16. 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 80 zł za każdą rozpoczętą godzinę dodatkowej opieki oraz ewentualne koszty transportu przez wychowawcę lub innego pracownika zatrudnionego przez Organizatora do opieki nad Uczestnikiem imprezy turystycznej.
 17. Organizator turystyki w miejscach organizacji poszczególnych imprez turystycznych umożliwi rodzicom lub prawnym opiekunom Uczestników imprezy turystycznej kontakt z Uczestnikami imprezy turystycznej i osobą bezpośrednio opiekującą się dzieckiem na zasadach określonych w § 5 oraz 5.A. Regulaminu imprez turystycznych dla dzieci i młodzieży.
 18. Organizator turystyki przed rozpoczęciem imprezy turystycznej publikuje do wiadomości Klientów na oficjalnej stronie internetowej programu oraz na stronie quatronum.pl - w informacji transportowej - telefon służbowy kierownika imprezy turystycznej, który jest aktywny na dzień przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Klient może dodatkowo kontaktować się w czasie trwania imprezy turystycznej bezpośrednio z Organizatorem turystyki w razie trudności związanych z realizacją imprezy turystycznej w formie pisemnej, mailowej i telefonicznej: QUBUS Group Sp. z o.o., Biuro Obsługi Klienta 40-750 Katowice, ul. Boya-Żeleńskiego 68, od poniedziałku do piątku w godzinach od 09.00 do 16.30, bezpośredni numer koordynatora imprez turystycznych: 728 66 33 23, e-mail: qubus@qubusgroup.pl.

4. UBEZPIECZENIE

1. Organizator informuje, iż ubezpieczycielem Uczestników jest AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. W ramach wykupionej imprezy turystycznej organizowanej w RP Uczestnik jest ubezpieczony od następstw nieszczęśliwych wypadków na kwotę do 10.000,00 zł od dnia rozpoczęcia imprezy do jej zakończenia.
2. Organizator przedstawia „Ogólne Warunki Ubezpieczenia indywidualne podróże Kontynenty” na stronach internetowych programów oraz na stronie www.quatronum.pl.
3. W związku z zawieraną umową ubezpieczenia, podpisując umowę o świadczenie usług turystycznych z Organizatorem, Klient oświadcza w imieniu własnym oraz Uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których

dokonyje płatności za imprezę turystyczną, iż przed zawarciem niniejszej umowy otrzymał Ogólne Warunki Ubezpieczenia indywidualne podróże Kontynenty na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zatwierdzone uchwałą Zarządu nr 1/05/04/2017 z dnia 5 kwietnia 2017 r. wraz z pozostałymi warunkami umowy ubezpieczenia, jakie obowiązywać będą po zawarciu przez Organizatora umowy ubezpieczenia.

4. 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 stronach internetowych programów oraz na www.quatronum.pl.

5. ODWOŁANIE IMPREZY

1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy turystycznej w każdej chwili przed jej planowanym terminem rozpoczęcia w przypadku wystąpienia siły wyższej, a także z powodu braku wymaganej liczby Uczestników.
2. Odwołanie imprezy z powodu braku wymaganej liczby Uczestników nastąpić może najpóźniej na 20 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy. Za minimalną wymaganą liczbę Uczestników wymaganą, by impreza się odbyła, Organizator uznaje 30 osób.
3. O odwołaniu imprezy turystycznej Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej. Dodatkowo Organizator turystyki powiadamia Klienta o zaistniałej sytuacji telefonicznie lub mailowo.
4. W przypadku, gdy Klient nie zaakceptuje oferty zastępczej, Organizator zwróci wszystkie wpłacone przez Klienta kwoty bez jakichkolwiek potrąceń i bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 14 dni.
5. W sytuacjach opisanych w ust. 1 i 2 powyżej Organizator turystyki zaproponuje Klientowi udział w imprezie zastępczej.

6. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY – REZYGNACJA KLIENTA

1. Organizator turystyki zaleca zawarcie przez Klienta umowy ubezpieczeniowej od tzw. kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej, którą można zawrzeć w dowolnej firmie ubezpieczeniowej.
2. Ubezpieczenie od tzw. kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej można także zawrzeć w ramach umowy o świadczenie usług turystycznych za pośrednictwem Organizatora.
3. Klient może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia 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.
4. Zwrot środków następuje tylko i wyłącznie w przypadkach opisanych w OWU AXA – ubezpieczenie od kosztów rezygnacji. (do pobrania stronie www.quatronum.pl).
5. W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej przez Klienta z powodów niezależnych od Organizatora, w szczególności: niedotrzymania terminów płatności, niedostarczenie karty kwalifikacyjnej w terminie, choroba Uczestnika, etc., Klient odstępujący od umowy jest zobowiązany zapłacić Organizatorowi turystyki równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z dokonanymi przygotowaniem do zorganizowania imprezy, w granicach określonych w ust. 6 poniżej.
6. Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku odstąpienia przez Klienta, za wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 3, Organizator uprawniony jest do pobrania opłaty za odstąpienie w kwocie odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez Organizatora kosztów w związku z przygotowaniem organizacji imprezy, nie więcej jednak niż:
 - a. 30% ceny imprezy – w przypadku przy rezygnacji w okresie od 30 do 21 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy,
 - b. 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 20 do 14 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy,
 - c. 75% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 13 do 7 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy,

- d. 90% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 6 do jednego dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy.
- 7. Odstąpienie powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności w ramach przesyłki przesłanej na adres: QUBUS Group Sp. z o.o., Biuro Obsługi Klienta 40-750 Katowice, ul. Boya-Żeleńskiego 68, albo też w ramach oświadczenia przesłanego na adres e-mail: gubus@gubusgroup.com.pl.
- 8. Opłata za odstąpienie podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Klienta.
- 9. Wszelkich zwrotów kwot należnych Klientowi dokonuje się na rachunek bankowy Klienta lub uprawnionego agenta turystycznego, za pośrednictwem którego Klient zawarł umowę na daną imprezę turystyczną. Wypłaty gotówkowe mogą być realizowane wyłącznie w biurze Organizatora turystyki lub uprawnionego agenta turystycznego.

7. PRZENIESIENIE UPRAWNIENÍ

- 1. Klient może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu Umowie o udział w imprezie turystycznej uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.
- 2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Klient zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku w rozsądnym terminie.
- 3. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. W przypadku zmiany Organizator dolicza opłatę manipulacyjną w wysokości 100 zł na pokrycie procesów administracyjnych związanych ze zmianą uczestnika.
- 4. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Organizatora turystyki w wyniku zmiany Uczestnika imprezy Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

- 1. Organizator turystyki zobowiązuje się wobec Klienta do zrealizowania świadczeń wynikających z oferty określonej w umowie z zachowaniem należytej staranności ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie imprezy turystycznej, staranny dobór kadry, podwykonawców oraz należyte wykonanie świadczeń uzgodnionych w umowie.
- 2. Organizator turystyki, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń zawartych umowie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta i/lub Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechania nie można było przewidzieć lub uniknąć, albo spowodowane są siłą wyższą.
- 3. Organizator turystyki nie ponosi odpowiedzialności za treść prospektów i ofert przygotowanych przez inne osoby, które nie zostały do tego upoważnione przez Organizatora turystyki, chyba że prospekt lub oferta taka została włączona do umowy Organizatora turystyki przez Organizatora turystyki.
- 4. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 2., nie zwalnia Organizatora turystyki od obowiązku udzielania w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu Klientowi i/lub Uczestnikowi.

9. REKLAMACJE

- 1. Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym kierownika turnusu Organizatora.
- 2. Klient ma prawo do wniesienia reklamacji.
- 3. Reklamację należy przesłać Organizatorowi na adres QUBUS Group Sp. z o.o. ul. Ścigały 10, 40-208 Katowice. Reklamacja może być także złożona w formie pisemnej w siedzibie agenta turystycznego, jeśli za jego pośrednictwem została zawarta umowa.

4. Reklamacje będą rozpatrywane nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. Organizator poinformuje o wyniku rozpatrzenia reklamacji przesyłając odpowiedź na adres korespondencyjny Klienta.
5. Za datę otrzymania reklamacji przyjmuje się dzień złożenia reklamacji kierownikowi imprezy turystycznej, datę złożenia reklamacji w formie pisemnej w siedzibie agenta turystycznego lub datę otrzymania listu przez Organizatora turystyki.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. 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.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do uzupełnienia niewypełnionych przez Klienta pól w umowie o świadczenie usług turystycznych i/lub karcie kwalifikacyjnej Uczestnika, na podstawie umowy o świadczenie usług turystycznych oraz kwarty 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 wypełniającą pola oraz dopiskiem: „wypełniono na podstawie rozmowy telefonicznej” i/lub „wypełni ono na podstawie wcześniejszych dokumentów”.
3. Organizator niezwłocznie udzieli odpowiedniej pomocy Klientowi lub Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych.
4. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1) pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).
5. Stosownie do ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Organizator informuje, że za obopólną zgodą, wszelkie spory w związku z wykonaniem Umowy mogą być rozstrzygane w drodze pozasądowych metod rozwiązywania sporów.

Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa zostały zatwierdzone przez Zarząd QUBUS Group Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach w dniu 16 września 2019 r.