

Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach turystycznych organizowanych przez „Biuro Podróży ELTUR s.c.”



§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach turystycznych, zwane dalej **OWU**, określają prawa i obowiązki Organizatora oraz podmiotów korzystających ze świadczonych przez niego usług.
- Definicje:
 - Impreza turystyczna** – zgodnie z art. 4 pkt 2 Ustawy jest to połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów Usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, które spełniają warunki określone w art. 5 ust. 1 Ustawy, w tym w szczególności poprzez połączenie tych Usług turystycznych przez Organizatora, oferowanie i sprzedawanie tych usług po cenie obejmującej wszystkie Usługi stanowiącej cenę całkowitą lub oferowanie i sprzedawanie tych Usług przy użyciu określenia „*Impreza turystyczna*” lub podobnego określenia,
 - Niezdolność** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług turystycznych objętych Imprezą turystyczną zgodnie z art. 4 pkt 16 Ustawy,
 - Organizator** – Organizator – Elżbieta Cieślawska, Bernard Cieślawski, Agnieszka Korluk „ELTUR” Biuro Podróży spółka cywilna, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 8990022624, wpisana do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego pod numerem ewidencyjnym 1565 (numer rejestracyjny 97/68/99/2004) od dnia 18.01.2020 r., będąca organizatorem turystyki,
 - OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora,
 - Pilot wycieczek** – osoba towarzysząca Podróżnym podczas Imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz Usług turystycznych oraz przekazująca podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, o której mowa w art. 3 pkt 7b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, przy czym Pilotem wycieczek jest osoba trzecia działająca w imieniu Organizatora,
 - Podróżny** – osoba w rozumieniu art. 4 pkt 6 Ustawy tj. każdy, kto chce zawrzeć (zawarł) Umowę z Organizatorem lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie Umowy, a zatem Podróżnym jest zarówno osoba zawierająca Umowę w swoim imieniu, jak również osoby, w imieniu których Umowa została zawarta; w tym drugim przypadku osoba zawierająca Umowę zobowiązana jest przekazać Podróżnym informacje dotyczące Umowy i Imprezy turystycznej, jak również powinna dysponować zgodą tych Podróżnych na ich udział w Imprezie turystycznej,
 - Przewodnik turystyczny** – osoba zawodowo oprowadzająca Podróżnych po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielająca o nich fachowej informacji oraz sprawująca nad Podróżnymi opiekę w zakresie wynikającym z Umowy, o której mowa w art. 3 pkt 7a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, przy czym Przewodnikiem turystycznym jest osoba trzecia działająca w imieniu Organizatora,
 - Rozpoczęcie Imprezy turystycznej** – należy przez to rozumieć dzień rozpoczęcia wykonywania Usług turystycznych w ramach tej samej Imprezy turystycznej zgodnie z art. 4 pkt 4 Ustawy,
 - Siła Wyższa** – należy przez to rozumieć nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, o których mowa w art. 4 pkt 15 Ustawy tj. sytuacje pozostające poza kontrolą strony powołującej się na takie sytuacje, których skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania,
 - Gwarant** – SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S. A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa, KRS: 0000042793, NIP: 583-27-58-112, email info@signal-iduna.pl, nr polisy M530824.
 - Ubezpieczyciel** - SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S. A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa, KRS: 0000042793, NIP: 583-27-58-112, email info@signal-iduna.pl, nr polisy 521536
 - Umowa** – umowa o udział w Imprezie turystycznej w rozumieniu art. 4 pkt. 3 Ustawy tj. umowa dotycząca Imprezy turystycznej jako całości lub - jeżeli impreza turystyczna jest realizowana na podstawie odrębnych umów - wszystkie umowy obejmujące poszczególne Usługi turystyczne w ramach tej samej Imprezy turystycznej, zawierana pomiędzy Podróżnym a Organizatorem, w języku polskim, na warunkach określonych w Umowie, OWU oraz w Ustawie,
 - Usługa turystyczna** – w rozumieniu art. 4 pkt 1 Ustawy jest to: przewóz pasażerów; zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów; wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych; i inna usługa świadczona Podróżnym, która nie stanowi integralnej części wskazanych wyżej Usług.
- Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o Imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, która wdraża na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG.
- Podróżny oświadcza, iż zapoznał się z OWU Organizatora i akceptuje jego postanowienia.

§ 2. ZAWARCIE UMOWY

- Katalogi, reklamy, broszury oraz ulotki Organizatora, zarówno w formie papierowej, jak i zamieszczone na stronie internetowej www.eltur.wroc.pl, stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r., zwanego dalej **Kodeksem cywilnym**. Z chwilą opublikowania lub wprowadzenia do obrotu nowych katalogów, reklam, broszur oraz ulotek przez Organizatora, zastępują one dotychczasowe, chyba że Podróżny skorzystał z dotychczasowych katalogów, reklam, broszur lub ulotek Organizatora.
- Organizator zawiera Umowę w lokalu przedsiębiorstwa albo na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, przy czym zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 8 tej ustawy, przepisów wskazanej ustawy nie stosuje się do umów o udział w imprezie turystycznej, z wyjątkiem art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 i art. 20 ust. 2 tej ustawy.
- Umowa pomiędzy Organizatorem a Podróżnym zawierana jest co do zasady w formie pisemnej, przy czym na podstawie uprzednich uzgodnień dokonanych między Organizatorem a Podróżnym może to być również forma dokumentowa w postaci wiadomości e-mail. W związku z wyłączeniem, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, Podróżnemu będącemu konsumentem, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o którym mowa w art. 27 ustawy o prawach konsumenta.
- Zawarcie Umowy następuje w chwili podpisania Umowy przez Podróżnego lub złożenia przez Podróżnego stosownego oświadczenia woli w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail.
- Osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych mogą zawrzeć Umowę tylko za zgodą swoich opiekunów ustawowych/prawnych.
- Korespondencja pomiędzy Organizatorem a Podróżnym odbywa się w sposób ustalony przez strony Umowy.
- Gdyby Podróżny wystąpił wobec Organizatora z dodatkowymi życzeniami specjalnymi wykraczającymi poza zakres Umowy, Podróżny może dochodzić roszczeń z tytułu takich pozaumownych dodatkowych życzeń specjalnych tylko wtedy, gdy ich treść i zakres realizacji zostały

wyrażone w sposób jednoznaczny przez Podróżnego w formie pisemnej lub w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail, a Organizator potwierdził w takiej formie przyjęcie ich do realizacji.

§ 3. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Cena Imprezy turystycznej jest ceną umowną i obejmuje pełne koszty Imprezy wraz z kosztami świadczeń dodatkowych, opłatami oraz podatkami, łącznie za wszystkich zgłaszanych Podróżnych w ramach zawartej Umowy.
2. Zapłata ceny za Imprezę turystyczną uznawana jest za dokonaną z chwilą wpływu środków na konto bankowe Organizatora lub z chwilą jej dokonania w kasie Organizatora.
3. Zaliczka wynosi 30% łącznej ceny Imprezy turystycznej i płatna jest przez Podróżnego najpóźniej w dniu zawarcia Umowy. Pełna cena za Imprezę turystyczną, z uwzględnieniem wcześniej wpłaconej zaliczki, powinna wpłynąć do Organizatora nie później niż na 30 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy turystycznej, z uwzględnieniem pkt 4 niniejszego paragrafu.
4. Jeżeli w momencie zawierania Umowy do dnia rozpoczęcia Imprezy turystycznej pozostało mniej niż 30 dni, pełną kwotę za Imprezę turystyczną należy wpłacić w ciągu 3 dni od dnia zawarcia Umowy.
5. Niedopuszczalne jest, aby Podróżny dokonywał zapłaty lub wpłacił wyższą kwotę zaliczki i ceny w innym terminie niż wskazany w pkt 3-4 niniejszego paragrafu. Ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane Podróżnemu.
6. Strony mogą każdorazowo uregulować w Umowie terminy, o których mowa w pkt 3-5 niniejszego paragrafu, w sposób odmienny.
7. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy z Podróżnym, który nie realizuje terminowo płatności wskazanych w niniejszym paragrafie, z uwzględnieniem postanowienia punktu poprzedzającego.
8. Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny Imprezy turystycznej tylko wtedy, gdy miałyby to nastąpić nie później niż na 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej oraz jest to spowodowane jedną z następujących okoliczności:
 - a) zmianą cen przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
 - b) zmianą wysokości podatków lub opłat od Usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
 - c) zmianą kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy turystycznej.
9. Organizator powiadamia Podróżnego w sposób jasny i zrozumiały w formie pisemnej lub w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail, o podwyższeniu ceny w sytuacjach, o których mowa w punkcie poprzedzającym, wskazując uzasadnienie oraz sposób obliczenia podwyższonej ceny.
10. Podróżny ma prawo do obniżki ceny Imprezy turystycznej spowodowanej wystąpieniem okoliczności, o których mowa w pkt 8 niniejszego paragrafu, w wysokości odpowiadającej faktycznemu obniżeniu tych kosztów, jeżeli okoliczności te wystąpiły po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. W sytuacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Organizator może odliczyć od zwrotu (obniżenia) należnego Podróżnemu poniesione rzeczywiste koszty obsługi, przy czym na żądanie Podróżnego Organizator przedstawia Podróżnemu dowód poniesienia takich kosztów obsługi.

§ 4. PRAWA I OBOWIĄZKI ORGANIZATORA

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich Usług turystycznych objętych Umową.
2. Organizator zapewnia Podróżnym opiekę w czasie trwania Imprezy turystycznej w zakresie określonym treścią Umowy. Opieka, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, sprawowana jest bezpośrednio przez Organizatora lub przez osobę go reprezentującą i należyście umocowaną do działania w imieniu Organizatora w zakresie niezbędnym do realizacji Imprezy turystycznej.
3. Organizator jest zobowiązany zapewnić:
 - a) w przypadku organizowania wycieczek za granicę – opiekę Pilotów wycieczek posiadającego znajomość języka powszechnie znanego w kraju odwiedzanym lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym,
 - b) w przypadku organizowania wycieczek dla Podróżnych z zagranicy – usługi Przewodnika turystycznego oraz opiekę Pilotów wycieczek posiadających znajomość języka umożliwiającego kontakt z takimi Podróżnymi lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym.
4. Organizator zobowiązany jest do udzielenia pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji w przypadkach określonych w art. 52 Ustawy oraz w innych przypadkach prawem przewidzianych. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy nie przewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora, jeżeli trudna sytuacja Podróżnego powstała z wyłącznej winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
5. Organizator zobowiązany jest podać Podróżnemu przed podpisaniem Umowy pisemnie wszystkie główne właściwości Usług turystycznych oraz informacje, do których przekazania jest zobowiązany na mocy przepisów Rozdziału VI Ustawy, w tym w szczególności wskazanych w art. 40 Ustawy.
6. Jeżeli Organizator nie wykonuje z przyczyn niezależnych od niego Usług turystycznych opisanych w Umowie, wówczas wykona świadczenie zastępcze o podobnej wartości. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości Usługi turystycznej określonej w Umowie, wówczas Podróżny ma prawo do odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy turystycznej.
7. Organizator, zgodnie z Rozporządzeniem (WE) NR 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchyłające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE, ma obowiązek poinformować Podróżnego o przewoźniku lotniczym, z usług którego korzystał będzie podczas realizacji postanowień Umowy.
8. Organizator nie odpowiada za publikacje, broszury, foldery, ulotki etc. wydane po Imprezie turystycznej przez hotele i inne podmioty, z którymi Podróżni mieli styczność w toku Imprezy turystycznej w ramach wykonywanej Umowy.
9. Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie Imprezy turystycznej do trzykrotności ceny Imprezy turystycznej. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie, jak również szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa Organizatora.
10. Organizator może świadczyć swoje usługi przy pomocy podmiotów (osób) trzecich, w tym w szczególności Przewodników turystycznych, Pilotów wycieczek oraz podmiotów świadczących usługi transportowe, noclegowe i gastronomiczne, z uwzględnieniem postanowienia punktu poprzedzającego. Podmioty (osoby), o których mowa w zdaniu poprzedzającym, dysponują uprawnieniami niezbędnymi do świadczenia przez nich wskazanych usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przy czym nie są one pracownikami Organizatora, jak również nie są pracownikami pedagogicznymi oraz nie pełnią funkcji kierownika czy opiekuna wycieczki w rozumieniu przepisów dotyczących organizowania krajoznawstwa i turystyki przez szkoły. Osoby te nie pozostają również w obecności uczestników wycieczki (w szczególności małoletnich) bez jednoczesnej obecności kierownika lub opiekuna wycieczki będącego pracownikiem pedagogicznym delegowanym przez dyrektora szkoły.

§ 5. PRAWA I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. Podróżny zobowiązany jest do poinformowania osób, w imieniu których zawiera Umowę, o warunkach Imprezy turystycznej, w tym w szczególności o informacjach przekazanych przez Organizatora, o których mowa w art. 40 Ustawy. Podróżny oświadcza ponadto, że jest upoważniony do przyjmowania w imieniu osób, na rzecz których zawarł Umowę, wszystkich oświadczeń i zawiadomień od Organizatora z zachowaniem formy uzgodnionej w Umowie.

2. Podróżny zobowiązany jest przestrzegać zasad niniejszych OWU oraz sprawdzić prawidłowość danych osobowych swoich oraz pozostałych Podróżnych objętych Umową, przed zawarciem tej Umowy. O wszelkich zmianach danych Podróżnych, w tym w szczególności osób, na rzecz których zawarta została Umowa, Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora.
3. Podróżny ma prawo do świadczeń określonych w Umowie i ofercie/katalogu/broszurze stanowiącej integralną część Umowy.
4. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich Niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy turystycznej.
5. Podróżny zobowiązany jest do działania zgodnie z obowiązującym prawem (co dotyczy również prawa obowiązującego w miejscu pobytu), dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego.
6. Podróżny obowiązany jest podporządkować się zaleceniom Organizatora związanych z realizacją Umowy oraz udzielić wszelkich informacji niezbędnych do jej realizacji.
7. Podróżny obowiązany jest uiścić wszystkie niezbędne opłaty w miejscu pobytu, o których Podróżny został wcześniej poinformowany przez Organizatora i które wynikają z zawartej Umowy.
8. Podróżny zobowiązany jest posiadać wszelkie wymagane prawem dokumenty potrzebne do zawarcia Umowy z Organizatorem, a także dokumenty wymagane do realizacji Umowy, takie jak w szczególności dowód osobisty, paszport czy wiza.
9. Podróżny ma obowiązek przestrzegać limitu bagażu ustalonego przez przewoźnika, którym posługuje się Organizator w związku z wykonywaniem Umowy.
10. Podróżnym zaleca się zwracanie szczególnej uwagi na swój bagaż. W przypadku zgubienia lub zniszczenia bagażu kwestie odpowiedzialności Podróżnego, Organizatora, przewoźnika itp. regulują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
11. Nie zaleca się uczestnictwa w Imprezach turystycznych kobietom ciężarnym w ósmym i dziewiątym miesiącu ciąży bez uprzedniej konsultacji z lekarzem.
12. Jeżeli na podstawie Umowy obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba, Organizator jest zobowiązany do uzyskania informacji umożliwiających bezpośredni kontakt z Podróżnym w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za tego Podróżnego w miejscu jego pobytu.
13. Podróżny ma prawo dochodzić na drodze sądowej wszelkich pobranych przez Organizatora opłat, które uważa za niezasadne lub niezgodne z zawartą Umową.
14. Podróżny ma prawo do zwrotu wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w Imprezie turystycznej przez służby graniczne lub policję, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z zakupem tych świadczeń u kontrahentów, z którymi Organizator współpracuje w celu realizacji Umowy i związanych z nią Usług turystycznych.

§ 6. GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Organizator dokonuje terminowych wpłat składek dotyczących Podróżnych w należytym wysokości na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
2. Organizator zawarł z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia Podróżnych Nr M530824, obowiązującą od dnia 14.09.2025 r. do dnia 13.09.2026 r. na udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej w kwocie 158.198,18 Euro (675.000,00 zł), dotyczącej pokrycia kosztów powrotu Podróżnych do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez Podróżnych za Imprezę turystyczną w przypadkach przewidzianych w Ustawie.
3. Umowa zawarta przez Organizatora z Ubezpieczycielem, o której mowa w punkcie poprzedzającym, dotyczy zarówno gwarancji ubezpieczeniowej na pokrycie kosztów kontynuacji Imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, jak również zwrotu całości lub części wpłat dokonanych tytułem Imprezy turystycznej lub poszczególnych Usług turystycznych jako zabezpieczenie finansowe, o którym mowa w art. 4 pkt 14 w zw. z art. 7 Ustawy, jak również na potrzeby ubezpieczenia Podróżnych w pozostałym zakresie.
4. Certyfikat potwierdzający posiadanie przez Organizatora gwarancji ubezpieczeniowej udostępniony jest na stronie internetowej Organizatora www.eltur.wroc.pl. Na stronie zamieszczone są również warunki gwarancji ubezpieczeniowej, w tym w szczególności wysokość sumy gwarancyjnej oraz dane Ubezpieczyciela.
5. Uiszczanie składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, Turystyczny Fundusz Pomocowy oraz ubezpieczenie, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, stanowią zabezpieczenie finansowe dla Podróżnych, z którego mogą skorzystać na wypadek niewypłacalności Organizatora w celach, o których mowa w art. 7 ust. 1 pkt 1 Ustawy.

§ 7. UBEZPIECZENIE

1. W przypadku zagranicznej Imprezy Turystycznej wszyscy Podróżni są objęci pakietem ubezpieczenia (TU Signal Iduna SA, umowa generalna 521536) na terenie Europy o następujących wysokościach i w zakresie:
 - a) Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) - 15 000 PLN,
 - b) Kosztów Leczenia (KL) wraz z ubezpieczeniem Assistance – 30 000 EUR (Europa),
2. Podróżny może wykupić ubezpieczenie dodatkowe od kosztów rezygnacji z Imprezy turystycznej do kwoty Ceny Imprezy turystycznej określonej w Umowie, lecz nie wyższej niż 34 000 zł na osobę.
3. Szczegółowe zasady ubezpieczeń, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu regulują ogólne warunki ubezpieczenia zamieszczone na stronie internetowej Organizatora www.eltur.wroc.pl
4. Podróżny oświadcza, iż stan zdrowia umożliwia mu udział w Imprezie turystycznej, a w przypadku zachorowania w trakcie Imprezy turystycznej zwalnia leczących ich w kraju i za granicą lekarzy z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie Ubezpieczycielowi dokumentacji medycznej z przebiegu jego leczenia.
5. Organizator umożliwia także skorzystanie z ubezpieczeń od rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej, których warunki stanowią załącznik do niniejszych OWU.

§ 8. REKLAMACJE

1. Organizator odpowiada za Niezgodność wykonania Umowy, chyba że Organizator udowodni, że:
 - a) winę za Niezgodność ponosi Podróżny,
 - b) winę za Niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem Usług turystycznych objętych Umową, a Niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
 - c) Niezgodność została spowodowana Siłą Wyższą.
2. Jeżeli Uczestnik stwierdzi Niezgodność w trakcie trwania Imprezy turystycznej, ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Organizatora oraz osobę realizującą Usługi turystyczne, w tym w szczególności Pilota wycieczek lub Przewodnika turystycznego. Organizator powinien być powiadomiony o takim fakcie drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@eltur.wroc.pl, lub telefonicznie.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko oraz dane kontaktowego Podróżnego składającego reklamację, jak również wskazanie Niezgodności oraz żądań Podróżnego w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji. Termin przedawnienia roszczeń dotyczących Niezgodności wynosi trzy lata.

4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Organizatora w terminach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Przy rozpatrywaniu reklamacji bierze się pod uwagę stopień przyczynienia się Podróżnego do powstania Niezgodności.
5. Odpowiedzialność Organizatora za Niezgodność określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy rozdziału 7 Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

§ 9. ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY

1. Organizator obowiązany jest informować Podróżnego o wszelkich zmianach dotyczących Imprezy turystycznej.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do nieznacznej zmiany Umowy, zgodnie z art. 46 ust. 1 pkt 1 Ustawy, przy czym zobowiązuje się poinformować Podróżnego o zmianie w formie pisemnej lub w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail w sposób jasny, zrozumiały i widoczny.
3. Organizator niezwłocznie powiadamia Podróżnego w formie, o której mowa w punkcie poprzedzającym, o zaistnieniu przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej następujących okoliczności:
 - a) jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy, lub
 - b) nie może spełnić specjalnych wymagań Podróżnego, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 Ustawy, lub
 - c) proponuje Podróżnemu podwyższenie ceny Imprezy turystycznej przekraczające 8% całkowitej ceny Imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 Ustawy.
4. W powiadomieniu, o którym mowa punkcie poprzedzającym, Organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje Podróżnego o:
 - a) zmianie warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę Imprezy turystycznej,
 - b) rozsądnym terminie, w którym Podróżny poinformuje Organizatora o swojej decyzji, o której mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu,
 - c) odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi Podróżnego w terminie, o którym mowa w literze poprzedzającej,
 - d) jeśli ma to zastosowanie – o zastępczej Imprezie turystycznej, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości, oraz o jej cenie.
5. Podróżny w terminie wyznaczonym przez Organizatora, o którym mowa w pkt. 4 lit. b niniejszego paragrafu, jest zobowiązany do poinformowania Organizatora:
 - a) o przyjęciu proponowanej zmiany Umowy,
 - b) o odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
 - c) o odstąpieniu od Umowy oraz przyjęciu zastępczej Imprezy turystycznej.
6. Jeżeli zmiany Umowy lub zastępcza Impreza turystyczna, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Imprezy turystycznej, Podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
7. Organizator może odwołać Imprezę turystyczną, jeżeli nie osiągnięto minimalnej liczby Podróżnych wymaganych do jej przeprowadzenia określonej w Umowie, nie później niż w terminie:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej trwającej od 3 do 6 dni,
 - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni,

chyba że Umowa wskazuje inny wcześniejszy termin na odwołanie Imprezy turystycznej.

8. Organizator może odwołać Imprezę turystyczną z powodu Siły Wyższej, jeżeli powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej.
9. Jeżeli zmiana Umowy jest wynikiem działań zawinionych przez Organizatora, Podróżnemu przysługuje zwrot pełnej kwoty, jaką wpłacił, bez potrąceń na rzecz Organizatora oraz osób trzecich, jak również prawo do odszkodowania.
10. Podróżnemu przysługuje w każdej chwili przed dniem rozpoczęcia Imprezy turystycznej prawo do odstąpienia od Umowy. Podróżny proszony jest o zgłaszanie odstąpienia od Umowy w formie pisemnej.
11. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Podróżnego, Organizator ma prawo pobrać opłatę odpowiadającą cenie Imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania Usług turystycznych. Na żądanie Podróżnego Organizator uzasadnia wysokość opłaty za odstąpienie od Umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego.
12. Podróżny może przenieść prawa i obowiązki wynikające z zawartej Umowy na osobę trzecią bez zgody Organizatora, jeżeli osoba ta przejmie wszystkie wynikające z Umowy prawa i obowiązki, pod warunkiem zawiadomienia Organizatora o tym fakcie nie później niż na 7 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy turystycznej. Jeżeli skorzystanie przez Podróżnego z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, będzie wiązać się z poniesieniem przez Organizatora dodatkowych uzasadnionych i rzeczywistych kosztów, Organizator może żądać ich uregulowania, pod warunkiem wykazania Podróżnemu ich wysokości.
13. W przypadku, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, odpowiedzialność Podróżnego oraz osoby trzeciej za uregulowanie należności finansowych związanych z Imprezą turystyczną jest solidarna.
14. Jeżeli uczestnictwo w Imprezie turystycznej jest związane z przelotami samolotowymi lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zamiany Uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez Organizatora biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze OWU nie mają na celu ograniczać ani wyłączać praw konsumentów, przysługujących im na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z uwzględnieniem postanowień Umowy oraz OWU.
2. Nieważność pojedynczych postanowień nie narusza ważności pozostałych postanowień OWU. W miejsce postanowień niezgodnych z prawem stosuje się odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Kwestie nieuregulowane w niniejszych OWU podlegają odpowiednim przepisom powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności przepisom Ustawy, ustawy o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych oraz Kodeksu cywilnego.
4. W razie rozbieżności między postanowieniami OWU a postanowieniami Umowy, stosuje się postanowienia Umowy.
5. Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy rozpatrywane będą w pierwszej kolejności na drodze polubownej. W przypadku braku porozumienia, spory będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.
6. Podróżny będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, a podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator, jest Dolnośląski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej we Wrocławiu (adres: ul. Ofiar Oświęcimskich 15a, 50-059 Wrocław, e-mail: sekretariat@wiih.wroclaw.pl, strona internetowa: <https://wiih.ibip.wroc.pl/public>). Podróżny może złożyć swoją skargę również za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
7. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2018 r.

