

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA (OWU) W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ ELOTRAVEL.PL

Rozdział I Postanowienia ogólne i słownik pojęć

1. Niniejsze **Ogólne Warunki Uczestnictwa**, zwane dalej **OWU**, określają prawa i obowiązki organizatora oraz podmiotów korzystających z oferty imprez turystycznych oferowanych w serwisie Elottravel.pl.
2. **Organizator** – organizator turystyki realizujący imprezy turystyczne: ELOTRAV Grzegorz Sanik ul. Senatorska 13/30, 58-316 Wałbrzych, NIP: 8862847833, REGON: 021283579, posiadający wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki Marszałka Województwa Dolnośląskiego pod numerem 993 oraz wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki pod numerem 40252.
3. **Impreza turystyczna** – wycieczka trwająca ponad 24 godziny w myśl przepisów ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.
4. **Klient** – osoba fizyczna dokonująca rezerwacji w serwisie Elottravel.pl oraz zawierająca umowę o udział w imprezie turystycznej na swoją rzecz lub/i na rzecz innych uczestników.
5. **Uczestnik** – osoba fizyczna biorąca udział w imprezie turystycznej.
6. **Serwis Elottravel.pl** – serwis działający pod adresem elottravel.pl, który umożliwia rezerwację i zakup biletów na imprezę turystyczną, a także zawieranie umów o udział w imprezie turystycznej.
7. **Strona imprezy turystycznej** – podstrona w serwisie Elottravel.pl zawierająca szczegółowe informacje na temat oferowanej imprezy turystycznej, w szczególności program zwiedzania, informacje o transporcie, noclegu, wyżywieniu, minimalną i maksymalną liczbę uczestników, cenę imprezy turystycznej, informacje o dodatkowych opłatach, a także dodatkowe wymagania oraz przeciwwskazania dla uczestników (w tym ograniczenia wiekowe i przeciwwskazania zdrowotne). Strona imprezy turystycznej stanowi integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej.

Rozdział II Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej pomiędzy organizatorem a klientem następuje poprzez dokonanie przez klienta rezerwacji w serwisie Elottravel.pl.
2. Potwierdzenie zawarcia umowy następuje w momencie przesłania do klienta wiadomości na jego adres e-mail z informacją o potwierdzeniu rezerwacji.
3. Klient dokonując rezerwacji w serwisie Elottravel.pl akceptuje szczegółowe informacje oraz program zwiedzania zamieszczony na stronie imprezy turystycznej.
4. Podane ceny imprez turystycznych w serwisie Elottravel.pl są cenami brutto.
5. Klient może zawrzeć umowę na swoją rzecz lub/i na rzecz innych uczestników.
6. Klient zobowiązany jest poinformować uczestników imprezy, w imieniu których zawarł umowę, o szczegółowych informacjach i programie zwiedzania zamieszczonych na stronie imprezy turystycznej.
7. W momencie rezerwacji klient dokonuje zapłaty całości lub części (zaliczka) ceny imprezy turystycznej za pośrednictwem systemu płatności Paynow (mElements S.A.), do którego uczestnik zostanie przekierowany w trakcie finalizacji zamówienia.
8. Klient ma możliwość zapłaty tylko poprzez metody płatności dostępne w Paynow (BLIK, szybkie przelewy internetowe, karty płatnicze).
9. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online w zakresie płatności kartami jest Autopay S.A. Dostępne formy płatności dla kart płatniczych: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic i Maestro.
10. Jeżeli w trakcie składania rezerwacji klient wybrał opcję zapłaty części ceny imprezy turystycznej (zaliczka) pozostałą część klient zobowiązany jest do zapłaty najpóźniej na 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej na wskazane przez organizatora konto bankowe.

11. Brak zapłaty przez klienta całości ceny imprezy turystycznej w przewidzianym terminie, o którym mowa w pkt. 10, skutkować będzie rozwiązaniem umowy z winy klienta i rodzić będzie skutki poniesienia kosztów rezygnacji opisanych w Rozdziale IV pkt. 3 OWU.
12. Wraz z potwierdzeniem zawarcia umowy klient na wskazany adres e-mail otrzyma elektroniczną fakturę lub elektroniczny paragon fiskalny (e-paragon) potwierdzający dokonanie zakupu biletów. Klient wyraża zgodę na otrzymanie w/w dokumentów sprzedaży w formie elektronicznej.
13. Na życzenie klienta organizator wystawi fakturę imienną lub fakturę na podmiot prawny. Warunkiem wystawienia takiej faktury jest wybranie odpowiedniej opcji w trakcie rezerwacji i podanie danych do faktury, w tym w przypadku firm i podmiotów prawnych numeru NIP.
14. Organizator wystawia fakturę marżę zgodnie z art. 119 ustawy o podatku od towarów i usług.
15. Klientowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień wynikających z zawartej umowy na inną osobę, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z umowy prawa i obowiązki, a także zapoznała się i akceptuje szczegółowe informacje oraz program zwiedzania zamieszczony na stronie imprezy turystycznej. W takim przypadku klient zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie organizatora nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy.
16. Jeżeli zmiana, o której mowa w pkt. 15, wiązać się będzie z dodatkowymi kosztami po stronie organizatora, klient zobowiązany jest do ich pokrycia. Koszty te muszą być zasadne, a organizator przedstawia je na wezwanie klienta.
17. Oprócz zapłaty za imprezę turystyczną organizator może również wymagać od klienta/uczestnika dodatkowej opłaty za wstęp do wybranych obiektów turystycznych w formie gotówki (w walucie PLN lub walucie obcej), którą klient/uczestnik powinien zabrać ze sobą na czas trwania imprezy turystycznej. Opłata ta pobierana jest na miejscu przez przewodnika. Informacje o dodatkowych opłatach muszą być zamieszczone na stronie imprezy turystycznej.

Rozdział III Zmiana umowy i odwołanie imprezy turystycznej

1. Organizator może odwołać imprezę turystyczną, rozwiązać umowę z klientem i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych przez klienta z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, w przypadku, gdy nie zgłosi się minimalna liczba uczestników chętnych do udziału w imprezie.
2. Minimalna liczba uczestników określona jest każdorazowo osobno dla danej imprezy turystycznej i podana jest na stronie imprezy turystycznej.
3. Organizator powiadomi klienta o odwołaniu imprezy turystycznej z przyczyn podanych w pkt. 1 nie później niż:
 - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
 - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni,
 - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.
4. Organizator może również odwołać imprezę turystyczną, rozwiązać umowę z klientem i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych przez klienta z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, w przypadku, gdy nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił klienta o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
5. Zwrot wpłat dokonanych przez klienta nastąpi w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania umowy za pomocą systemu płatności Paynow lub na wskazane przez klienta konto bankowe, a w przypadku wpłat dokonanych przelewem bankowym wyłączenie na wskazane przez klienta konto bankowe.
6. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcje dokonane kartą płatniczą organizator dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej klienta lub na wskazane przez klienta konto bankowe.
7. Organizator zastrzega sobie prawo jednostronnego dokonania nieznaczących zmian warunków umowy. O każdej zmianie warunków umowy organizator niezwłocznie powiadomi klienta.
8. Jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmuszony jest do zmiany głównych właściwości usług turystycznych stanowiących istotną część tej imprezy, w tym zmiany planu zwiedzania,

powiadamia o tym klienta proponując mu odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli klient nie wyrazi zgody na zaproponowane zamiany, albo jeżeli nie powiadomi o swojej decyzji w terminie wskazanym przez organizatora, uznaje się, że odstępuje od umowy a organizator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich wpłat dokonany przez klienta, bez obciążania go dodatkowymi kosztami.

9. Jeżeli jakość zaproponowanych świadczeń zastępczych prowadzi do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, podróżny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.

Rozdział IV Rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej

1. Klient ma prawo do rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej w każdym momencie przed dniem rozpoczęcia imprezy.
2. Rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej poprzez przesłanie wiadomości do organizatora na adres e-mail: info@elotravel.pl.
3. W przypadku rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej klient ponosi koszty rezygnacji w wysokości:
 - a) **10% ceny**, jeżeli rezygnacja nastąpiła **powyżej 90 dni** przed rozpoczęciem imprezy,
 - b) **30% ceny**, jeżeli rezygnacja nastąpiła **między 90 a 30 dni** przed rozpoczęciem imprezy,
 - c) **70% ceny**, jeżeli rezygnacja nastąpiła **między 29 a 14 dni** przed rozpoczęciem imprezy,
 - d) **95% ceny**, jeżeli rezygnacja nastąpiła **poniżej 14 dni** przed rozpoczęciem imprezy.
4. Koszty rezygnacji z imprezy, o których mowa w pkt. 3, naliczane są od ceny całkowitej imprezy turystycznej i potrącane są z wpłat dokonanych przez klienta.
5. Klient ponosi koszty imprezy w wysokości **100% ceny**, jeżeli klient/uczestnik nie stawiał się punktualnie w dniu rozpoczęcia imprezy turystycznej we wskazanym przez organizatora miejscu, a także w przypadku, kiedy nie było możliwe rozpoczęcie przez niego udziału w imprezie z powodu braku dokumentów lub wyposażenia wymaganego przez organizatora. Takie same koszty klient ponosi również w przypadku uniemożliwienia przez służby państwowe przekroczenia granicy państwowej przez klienta/uczestnika z przyczyn leżących po stronie klienta/uczestnika.
6. Klient może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia kosztów rezygnacji 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 uczestników do miejsca docelowego. Klient może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
7. Zwrot wpłat dokonanych przez klienta nastąpi w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia rezygnacji za pomocą systemu płatności Paynow lub na wskazane przez klienta konto bankowe, a w przypadku wpłat dokonanych przelewem bankowym wyłączenie na wskazane przez klienta konto bankowe.
8. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcje dokonane kartą płatniczą organizator dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej klienta lub na wskazane przez klienta konto bankowe.

Rozdział V Odpowiedzialność stron

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej.
2. Organizator jest zobowiązany do udzielenia pomocy klientowi/uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w szczególności do udzielenia:
 - 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, jeżeli zostały zapewnione.
3. Organizator może żądać opłaty od klienta z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej klienta lub uczestnika, w imieniu którego zawarł umowę, lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.

4. Klient ma obowiązek poinformować organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.
5. Klient/uczestnik ponosi odpowiedzialność materialną wobec organizatora oraz jego kontrahentów za wyrządzone przez siebie szkody.
6. Klient/uczestnik ma obowiązek:
 - a) posiadać przy sobie aktualne dokumenty wymagane przez organizatora (np. dowód osobisty, paszport, certyfikat szczepień lub inne dokumenty wymagane w odwiedzanym kraju),
 - b) posiadać dodatkowe wyposażenie wymagane przez organizatora wymienione na stronie imprezy turystycznej,
 - c) przestrzegać przepisów i norm obyczajowych panujących w Polsce i w odwiedzanym kraju,
 - d) przestrzegać regulaminów i zasad pobytu w obiektach turystycznych i noclegowych,
 - e) stosować się do poleceń organizatora oraz przewodnika reprezentującego organizatora w trakcie trwania imprezy.
7. Organizator oraz przewodnik reprezentujący organizatora w trakcie trwania imprezy ma prawo odmówić klientowi/uczestnikowi udziału w imprezie turystycznej, jeżeli ten rażąco narusza porządek publiczny, zasady współżycia społecznego, stwarza zagrożenie dla siebie, innych uczestników oraz mienia (np. wskutek spożycia alkoholu lub środków odurzających), lub uniemożliwia realizację programu imprezy. W takim przypadku następuje rozwiązanie umowy z winy klienta/uczestnika bez przysługującego mu zwrotu kosztów za niewykorzystane świadczenia, a wszelkie dodatkowe koszty związane z jego powrotem ponosi sam klient/uczestnik.

Rozdział VI Ubezpieczenie i gwarancja ubezpieczeniowa

1. Organizator zgodnie z wymogami ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. posiada zabezpieczenie finansowe ustanowione na wypadek niewypłacalności w postaci turystycznej gwarancji ubezpieczeniowej zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. [CERTYFIKAT](#)
2. Organizator dokonuje terminowych wpłat składek uczestników imprezy turystycznej na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
3. W przypadku imprez realizowanych na terytorium Polski organizator ubezpiecza każdego uczestnika od następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) do wysokości 10 000 PLN w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. – [OWU](#) i karta [IPID](#) Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie RP w wariancie Standard.
4. W przypadku imprez realizowanych za granicą (wyjazdy zagraniczne) organizator ubezpiecza każdego uczestnika od następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) do wysokości 15 000 PLN i kosztów leczenia (KL) do wysokości 30 000 EUR w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. – [OWU](#) karta [IPID](#) Bezpieczne Podróże w wariancie Travel Standard.

Rozdział VII Reklamacje

1. Klienta ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej.
2. Reklamacje należy składać:
 - a) trakcie trwania imprezy turystycznej w pierwszej kolejności do przewodnika reprezentującego organizatora w czasie trwania imprezy, a także telefonicznie do organizatora pod numerem tel.: +48 696 741 590,
 - b) po zakończeniu imprezy w terminie do 7 dni od jej zakończenia pisemnie do organizatora na adres e-mail: info@elotravel.pl.
3. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi do 14 dni.

Rozdział VIII Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem podanych danych osobowych jest ELOTRAV Grzegorz Sanik ul. Senatorska 13/30, 58-316 Wałbrzych, adres e-mail: info@elotravel.pl.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji imprezy turystycznej, a ich podanie jest niezbędne.
3. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a i b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1), dalej – RODO.
4. Klient finalizując rezerwację poprzez przycisk „KUPUJĘ I PŁACĘ” równoznacznie wyraża zgodę na ich przechowywanie, przetwarzanie i przekazywanie innym podmiotom.
5. Organizator przekazuje dane osobowe uczestników imprezy turystycznej (imię, nazwisko i numer telefonu) następującym podmiotom w celu realizacji imprezy:
 - a) przewodnikowi prowadzącemu wycieczkę,
 - b) obiektom turystycznym, jeżeli uczestnictwo w ich zwiedzaniu wymaga podania danych uczestników,
 - c) obiektom noclegowym, hotelom, schroniskom turystycznym, w których uczestnik będzie zakwaterowany.
6. Organizator przekazuje dane osobowe uczestników imprezy turystycznej (imię, nazwisko i datę urodzenia) do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa, w celu zawarcia umowy ubezpieczenia NNW lub NNW i KL dla uczestników imprezy.
7. Organizator wykorzystuje numer telefonu klienta w celu wysyłania wiadomości tekstowych (SMS) z przypomnieniem lub ważnymi informacjami związanymi z wycieczką.
8. Klient/uczestnik posiada prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody oraz prawo do przenoszenia danych.

Rozdział IX Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym OWU mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.
2. Ewentualne spory powstałe w związku z realizacją umowy o udział w imprezie turystycznej strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.
3. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem 31 grudnia 2025 r.