

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

1. Zasady ogólne.

Organizatorem imprez turystycznych zawartych w katalogu oraz na stronie internetowej www.r.pl – organizatorem turystyki (w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych) jest Rainbow Tours Spółka Akcyjna zwana dalej „Biurem”. Dane organizatora – Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi, ul. Piotrkowska 270 (e-mail: sekretariat@r.pl, tel: 42 680 38 20) wpisana do KRS pod numerem 0000178650, NIP 725-18-68-136, wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod nr 157. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Łódzkiego. Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydane w oparciu o art. 384 KC i ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych „Ogólne Warunki Uczestnictwa” w imprezach turystycznych organizowanych przez Rainbow Tours S.A. (OWU) oraz warunki określone w sekcji „Przeczytaj koniecznie” (dalej łącznie zwane „Warunkami”) i stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Biuro. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro i zamieszczonych w katalogu, innych materiałach pisemnych Biura oraz na stronie internetowej Biura, w tym odpowiednio wycieczek lokalnych (fakultatywnych). Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania katalogu, „Ogólnych Warunków Uczestnictwa” i informacji zawartych w sekcji „Przeczytaj Koniecznie”. Zawarcie umowy – zgłoszenia oznacza, że Uczestnik (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników z umowy – zgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy.

2. Zawarcie umowy.

Katalogi i inne informacje pisemne Biura, a także informacje podane na stronie internetowej Biura stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Zawarcie umowy następuje każdorazowo po zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej i podpisaniu umowy – zgłoszenia uczestnictwa (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) oraz wpłaceniu zaliczki (w maksymalnej wysokości 30%). Nie dopuszcza się możliwości wpłacenia wyższej kwoty zaliczki niż wskazano powyżej do 31 dni przed wyjazdem, ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego). Zawarcie umowy może nastąpić bezpośrednio poprzez wykorzystanie strony r.pl bądź w biurach sprzedaży w fizycznej obecności obu stron umowy. Zawierając umowę-zgłoszenie uczestnictwa Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

3. Cena imprezy turystycznej i warunki płatności.

Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem umowie lub kasa Biura. Określona w umowie cena za świadczenie usługi turystycznej winna być wpłacona przez Uczestnika w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane na dobro Biura w ustalonych terminach.

Umowa zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej wskazuje katalog świadczeń objętych ceną imprezy turystycznej. W umowie zgłoszenia wyszczególnia się również świadczenia nieobjęte ceną imprezy turystycznej, płatne po rozpoczęciu imprezy turystycznej na ręce pilota/rezydenta takie jak np.: bilety wstępu do zwiedzanych miejsc, taksa klimatyczna, napiwki. Hotel może pobierać również inne opłaty takie jak np. opłata za końcowe sprzątnięcie apartamentu czy kaucja. Tego rodzaju opłaty wyszczególnione są w opisie imprezy turystycznej/programie w rubryce „Świadczenia” pod hasłem „Cena nie obejmuje...” lub w opisie obiektu albo programu zwiedzania i dotyczą opłaty za jedną osobę. Obowiązek poniesienia ww. opłat wynika z zawartej umowy zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej. Dodatkowo, Uczestnik może dokonać zakupu imprez lokalnych (fakultatywnych), których cena nie jest objęta umową zgłoszenia uczestnictwa. Dodatkowo, Uczestnik może dokonać zakupu wycieczek fakultatywnych/lokalnych, których cena nie jest objęta umową zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej. Zasady oferowania, zakupu i przebiegu wycieczek fakultatywnych/lokalnych oferowanych przez Rainbow określa Regulamin zakupu wycieczek fakultatywnych/lokalnych oferowanych przez Rainbow zamieszczony na stronie internetowej www.r.pl.

4. Zmiany świadczeń.

A. Zmiana świadczeń i cen przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście i zejście na ląd w portach oraz lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Biuro każdorazowo zobowiązane będzie powiadomić Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku (trwały nośnik: materiał lub urządzenie umożliwiające przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na

nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane) o zmianie ceny oraz uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, cena ustalona w umowie z Uczestnikiem nie może być podwyższona. Uczestnikowi przysługuje prawo do obniżenia ceny imprezy turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w zdaniu pierwszym, a które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W takim przypadku Biuro może odliczyć od zwrotu należnego Uczestnikowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Uczestnika, Biuro przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi.

W przypadku, gdy Biuro przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmuszone jest zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust. 1 pkt. 1 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. lub nie może spełnić specjalnych wymagań (na których spełnienie strony wyraziły zgodę w umowie) lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej, Biuro zobowiązane jest niezwłocznie poinformować Uczestnika o treści tych zmian pisemnie bądź na innym trwałym nośniku wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę imprezy turystycznej. W takim przypadku Biuro może jednocześnie zaoferować Uczestnikowi zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Uczestnik w terminie zakreślonym przez Biuro, obowiązany jest poinformować Biuro czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od zawartej umowy z zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną. W przypadku, gdy zmiana umowy lub zastępcza impreza turystyczna prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Uczestnik jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny imprezy turystycznej.

W przypadku, gdy umowa o udział w imprezie turystycznej zostanie rozwiązana w związku z odstąpieniem Uczestnika na warunkach określonych powyżej, Biuro nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez Uczestnika lub w jego imieniu. Uczestnik w takich wypadkach jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy.

Biuro przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany warunków umowy w przypadku, gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz poinformuje o niej Uczestnika pisemnie bądź na innym trwałym nośniku.

UWAGA! Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmianą głównych właściwości imprezy. Nie stanowi

również zmiany właściwości imprezy – zmiana kolejności zwiedzania, o ile program został wykonany w całości.

B. Zmiana świadczeń po rozpoczęciu imprezy. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową Uczestnik ma obowiązek zawiadomić o tym Biuro (patrz pkt 12. OWU). Biuro usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności odpowiednie zastosowanie ma pkt 12 i 13 OWU oraz przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator turystyki przynajmniej odpowiednio obniża cenę imprezy turystycznej.

W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu Uczestnika do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania Uczestnika, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania Uczestnikowi niezbędnego zakwaterowania, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że organizator turystyki został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5. Ceny oferty last minute i promocji.

Cena na zawartej umowie jest wiążąca i uczestnik nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu umowy z uczestnikiem cena danej wycieczki została obniżona z powodu ofert last minute, kolejnej obniżki oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Biuro. Cena imprezy podana jest w PLN (złoty polskich).

6. Zniżki dla dzieci.

Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci Biuro określa w treści aktualnego katalogu. W przy-

padku, gdy Uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca umowę powinna powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą urodzenia i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym, Biuro upoważnione będzie do naliczenia i pobrania ceny zgodnej z wiekiem Uczestnika. Za upoważniający do uzyskania zniżki wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

7. Obowiązki Biura.

Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Uczestnikowi informacji wymienionych w art. 40 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Z dniem 16.07.2006 r. organizator podróży zobowiązany jest zgodnie z rozporządzeniem / EG/2111/2005 z dnia 14.12.2005 r. do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. Jeżeli w dniu zawarcia umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy, to Biuro zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, Biuro niezwłocznie powiadomi o tym Uczestnika poprzez biuro agencyjne, w którym dokonana została rezerwacja. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Uczestnik zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Biuro. Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów, co może się wiązać również ze zmianą rozkładu przelotów. Biuro niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Uczestnikowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w okolicznościach, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc, o której mowa powyżej, 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. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 4 B OWU.

Biuro może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z winy jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro.

8. Prawa Uczestnika.

Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych umową. Uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, stojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

9. Obowiązki Uczestnika.

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarowych, policyjnych itp.). Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat, których nie obejmuje umowa w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez Biuro. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

10. Bagaż.

Linie lotnicze wprowadzają maksymalne limity dla przewozu bagażu. Dla jednego pasażera w wieku powyżej 2 lat najczęściej wynoszą one 5 kg dla bagażu podręcznego i 20 kg dla bagażu rejestrowanego. Należy pamiętać, że w przypadku niektórych rejsów limity te mogą być zmniejszane z powodu limitacji maksymalnego udźwigu samolotu na danym rejsie. Szczegóły dotyczące limitów u poszczególnych przewoźników można znaleźć w zakładce „Linie lotnicze” na stronie r.pl, jak i w Ogólnych Warunkach Przewozu przewoźników. Dzieci do lat 2 – nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu. Ponieważ maksymalny udźwig samolotu i maksymalna ładowność autokaru są ściśle limitowane prawem transportowym, Biuro/przewoźnik ma prawo odmówić zabrania na pokład bagażu przekraczającego opisany wyżej limit. W przypadku nadbagażu Uczestnik ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika. Szczegółowe informacje w sekcji „Przeczytaj Koniecznie”.

11. Ubezpieczenia.

Uczestnicy imprez turystycznych organizowanych przez Biuro poza granicami Polski są ubezpieczeni w TU Europa S.A. (adres: 53-413 Wrocław, ul. gen. Władysława Sikorskiego 26). Uczestnicy imprez realizowanych w kraju nie są objęci ubezpieczeniem turystycznym. Wariant Podstawowy ubezpieczenia obejmuje: KL - koszty leczenia i transportu do kraju (do 60 000 PLN), koszty ratownictwa (do 10 000 PLN), NNW – następstwa nieszczęśliwych wypadków (do 5 000 PLN) oraz BP - ubezpieczenie bagażu podróży (do 500 PLN). **Ubezpieczenie w wariantcie Podstawowym nie obejmuje między innymi następstw chorób przewlekłych, epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów oraz amatorskiego**

Info

uprawiania sportów, a także zdarzeń zaistniałych pod wpływem alkoholu. Za dodatkową opłatą istnieje możliwość rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej w ramach wariantów: **Standardowego** (suma ubezpieczenia KL wzrasta do 310 000 PLN), **Optymalnego** (suma ubezpieczenia KL wzrasta do 560 000 PLN) lub **Najlepszego** (suma ubezpieczenia KL wzrasta do 1 310 000 PLN). **Ubezpieczenia podrózne w wariantach Standardowy, Optymalny oraz Najlepszy zawierają ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu w zakresie epidemii Covid-19** i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów. W każdym z wymienionych wariantów, suma ubezpieczenia na wypadek zachorowania na Covid-19 jest równa wysokości ubezpieczenia KL (tj. odpowiednio – w zależności od wariantu – **250 000 PLN, 500 000 PLN lub 1 250 000 PLN**). Szczegóły poszczególnych wariantów ubezpieczeń znajdują się w sekcji „Przeczytaj Koniecznie”. Zawierając umowę zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej, Uczestnik deklaruje (w imieniu swoim oraz pozostałych Uczestników z umowy zgłoszenia), że stan zdrowia umożliwia udział Uczestników w imprezie. Więcej informacji na temat ubezpieczeń znajdują Państwo w sekcji „Przeczytaj Koniecznie” oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia podróznego dla Klientów Biura, dostępnych w biurach sprzedaży imprez turystycznych organizowanych przez Biuro oraz na stronie internetowej <http://r.pl/>.

12. Reklamacje.

Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową Uczestnik może zgłosić reklamację w trakcie imprezy bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia. W przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik ma obowiązek zawiadomić pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 4 B OWU. Reklamacje związane z realizacją umowy (sporządzone w języku polskim) można składać pisemnie do Biura na adres: 90-361 Łódź ul. Piotrkowska 270 albo bezpośrednio do agenta turystycznego za pośrednictwem którego umowa została zawarta albo poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie <https://r.pl/kontakt>. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia do Biura/Agenta, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy. W szczególnych przypadkach Biuro zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu odpowiedzi do 60 dni, o czym w terminie 30 dni Uczestnik zostanie poinformowany pisemnie. Do zachowania terminu wystarczy nadanie odpowiedzi w placówce operatora pocztowego przed jego upływem. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi Biura, Biuro nie ma obowiązku

udzielania następnej odpowiedzi. Uczestnik ma prawo do skorzystania z innych metod rozwiązywania sporów - patrz punkt 19.

Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Rzecznika Praw Pasażerów – w formie listu poleconego (ul. Marcina Flisa 2, 02- 247 Warszawa) lub drogą elektroniczną (szczegóły na stronie <http://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>). Więcej na ten temat w sekcji „Przeczytaj koniecznie”.

Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróznym można zgłaszać do TU Europa S.A.: pisemnie drogą pocztową, w formie ustnej z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji w centrali ubezpieczyciela lub w Biurze Regionalnym, telefonicznie pod numerem infolinii ubezpieczyciela 801 500 300, lub z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej www.tueuropa.pl – Centrum Obsługi Klienta. Aktualne dane teledreślowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej www.tueuropa.pl. Reklamacje rozpatrywane są przez ubezpieczyciela w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

13. Odpowiedzialność Biura, wyłączenie/ograniczenie odpowiedzialności.

Biuro ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez Biuro, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy, takie same ograniczenia stosuje się do Biura.

Uczestnikowi przysługuje obniżka ceny, za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono

niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem Uczestnika. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 4B OWU. Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie, o których mowa powyżej, podlegają odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 albo w innych przepisach.

Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność z umową w przypadku, gdy Biuro udowodni, że: winę za niezgodność ponosi Uczestnik lub winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie ich trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach określonych w pkt 4B OWU i w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Biuro nie gwarantuje miejsca w środku transportu (busie, autokarze lub samolocie) w razie samowolnej (to jest niez zaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 7. OWU. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli winę za szkodę ponosi Uczestnik lub osoba trzecia niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych lub została spowodowana nieuniknionymi, nadzwyczajnymi okolicznościami. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i za zgodą Uczestników imprezy. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z podmiotami trzecimi, bez pośrednictwa Biura. Biuro ogra-

nicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do trzykrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie przez Biuro lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność Biura ograniczona jest również w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Opisanie w katalogu wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane.

14. Obowiązkowa - ustawowa gwarancja Organizatora Turystyki.

Biuro posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe EUROPA SA – nr gwarancji i nazwa TU jest każdorazowo podawana na umowie zgłoszeniu, a dodatkowo każdy Uczestnik, wpłacający przynajmniej zaliczkę, może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji ubezpieczeniowej Biura (znajduje się ona również na stronie internetowej <https://r.pl/Content/Files/podstrony/RainbowCertyfikat.pdf>). Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy biuro wbrew obowiązkowi nie zapewnia Uczestnikowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Uczestników w razie niewykonania umowy, Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem (telefony w sekcji „Przeczytaj koniecznie” – Centrum Alarmowe). Ubezpieczyciel zawiadamia właściwego marszałka województwa, a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu Uczestników do kraju w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od właściwego marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki.

15. Odwołanie imprezy.

Z uwagi na to, że Biuro organizuje grupowe imprezy turystyczne, może rozwiązać umowę i dokonać zwrotu Uczestnikowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy (po potrąceniu składki na Turystyczny Fundusz Pomocowy), bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli: - nie osiągnie zakładanego minimum grupy (w przypadku imprez autokarowych min. 30 osób, w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe min. 40 osób, w przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe min. 160 osób) i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy nie później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni; - wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności i powiadomi Uczestnika o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy. Biuro w ww. przypadkach dokonuje zwrotu wpłat dokonanych z tytułu umowy w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.

UWAGA!! Jeżeli impreza zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy Uczestnik zostanie o tym powiadomiony

w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem, a następnie również na piśmie lub na innym trwałym nośniku.

16. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu. Uczestnik może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Odstąpienie od umowy wymaga pisemnego oświadczenia Uczestnika doręczonego do Biura. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od umowy, której zryczałtowana wysokość (wyliczona od ceny imprezy pomniejszonej o składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy oraz ubezpieczenie od kosztów rezygnacji) wynosi:

- odstąpienie do 45 dni przed dniem wyjazdu – 7% ceny imprezy;
- odstąpienie od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 20 % ceny imprezy;
- odstąpienie od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu – 30 % ceny imprezy;
- odstąpienie od 20 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 50 % ceny imprezy;
- odstąpienie od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 70 % ceny imprezy;
- odstąpienie od 7 do 4 dni przed dniem wyjazdu – 80 % ceny imprezy;
- odstąpienie na 3 dni przed dniem wyjazdu lub później (najpóźniej w dniu wyjazdu) – 95 % ceny imprezy.

Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego. Każdorazowo do opłaty za odstąpienie Organizator dolicza również składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy (która nie podlega zwrotowi) oraz składkę na ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (o ile Klient takowe wykupił). Składki są również potrącone z wpłaty Podróżnego.

Opłata za odstąpienie od umowy w trakcie imprezy (przerwanie uczestnictwa lub odstąpienie od umowy w dniu rozpoczęcia imprezy - tj. brak stawianictwa na zbiórce - lub później) wynosi 100% ceny imprezy.

Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Biuro do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej.

Odstąpienie od uczestnictwa w wycieczce lokalnej (fakultatywnej) reguluje Regulamin zakupu wycieczek fakultatywnych/lokalnych oferowanych przez Rainbow zamieszczony na stronie internetowej www.r.pl.

Uczestnik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (obejmujące także koszty wcześniejszego powrotu z imprezy) zapewniane przez TU Europa S.A. – patrz sekcja „Przeczytaj Koniecznie”.

17. Przeniesienie uprawnień i zobowiązań wynikających z zawartej umowy.

Uczestnik może bez zgody Biura przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec Biura jeżeli Uczestnik zawiadomi je o tym na piśmie lub na innym trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków będzie wiązać się dla Biura z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro ma on obowiązek wykazać je uczestnikowi. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Biuro na skutek przeniesienia umowy o udział w imprezie. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro w wyniku zmiany uczestnika w imprezie uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

UWAGA! Zmiana uczestnika imprezy musi zostać zgłoszona do Biura na piśmie lub na innym trwałym nośniku, w terminie, który umożliwi przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych uczestnika imprezy u przewoźników lotniczych.

W przypadku imprez realizowanych w oparciu o rejsy rozkładowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

18. Ochrona danych osobowych.

Biuro jest administratorem danych osobowych Uczestników. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania umowy. Uczestnicy mają prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Uczestnikom przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Biuro przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Biura, wskazanego poniżej. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (dalej: „RODO”). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Biura polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą

Info

umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Uczestnicy wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Uczestników, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem. Odbiorcami danych osobowych będą: linie lotnicze, autokarowe, promowe, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, w tym TU Europa z siedzibą we Wrocławiu, adres ul. Gwiaździsta 62, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahenci zagraniczni, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowo i prawne oraz podmioty świadczące usługi IT, w tym hostingu oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Biuro działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Uczestników sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu. Uczestnikom przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Biuro przetwarza dane osobowe:

- na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Uczestnik może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;
- na potrzeby marketingu bezpośredniego - Uczestnik może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

19. Postanowienia końcowe.

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Biura do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Biura o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Biuro pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Uczestnika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Uczestnik będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Uczestnik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Uczestnikiem, a Biurem. Uczestnik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Uczestnik może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.

Niniejsze warunki obowiązują dla umów zawartych od dnia 17 sierpnia 2023 r.