

# REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO <https://r.pl/>

Obowiązuje od dnia 01.07.2018 r.

## I. Definicje

Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usługi doradztwa w zakresie doboru i zakupu Imprezy Turystycznej.

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

**Call Center** - jednostka organizacyjna Operatora świadcząca usługę doradztwa w zakresie wyboru i dokonywania czynności formalnych związanych z rezerwacją imprezy turystycznej. Godziny pracy oraz dane kontaktowe do Call Center są podane w Serwisie Internetowym.

**Impreza Turystyczna (Impreza)** - połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach (zwana dalej Ustawą).

**Usługa Turystyczna** - jest to:

przewóz pasażerów,

zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów,

wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych,

inna usługa świadczona podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w lit. a-c.

**Ogólne Warunki Uczestnictwa (OWU)** - określone przez Operatora zasady i warunki korzystania z usług przez niego świadczonych stanowiące integralną część Umowy o świadczenie usług turystycznych (Umowy zgłoszenia) wraz z sekcją Przeczytaj koniecznie.

**Operator (Biuro)** - Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi przy ul. Piotrkowskiej 270 zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000178650, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 725-18-68-136., Operator świadczy usługę starannego działania polegającą na udostępnianiu Użytkownikom Serwisu Internetowego i doradztwie - obsłudze zapytań o rezerwację imprez turystycznych za pośrednictwem Serwisu Internetowego.

Rainbow Tours S.A.

ul. Piotrkowska 270, 90-361 Łódź

telefony: 42-680-38-51, 801-310-801

email: [callcenter@r.pl](mailto:callcenter@r.pl)

**Płatność** - opłata za wszystkie usługi wskazane przez Użytkownika i zestawione w Rezerwacji.

**Płatność Online** - płatność za pomocą sieci Internet, zainicjowana bezpośrednio w Systemie Rezerwacji w procesie składania Zamówienia, lub zainicjowana przez pracownika Call Center na żądanie Użytkownika. Płatność online jest realizowana za pośrednictwem systemów płatniczych podmiotów zewnętrznych specjalizujących się w obsłudze płatności elektronicznych, których zadaniem jest inicjacja procesu płatności w systemie informatycznym banku lub operatora karty płatniczej Użytkownika, weryfikacja realizacji płatności i przesłanie jej potwierdzenia lub odrzucenia do Systemu Rezerwacji.

**Przeczytaj Koniecznie** - jest to uzupełnienie informacji podanych w OWU.

**Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usługi doradztwa w zakresie doboru i zakupu imprezy turystycznej drogą elektroniczną pod adresem: <https://r.pl/regulamin>.

**Rezerwacja** - posiadająca unikalny numer sprawa, tworzona w Systemie Rezerwacji na podstawie kryteriów wyboru Imprezy oraz danych osobowych Uczestników podanych przez Użytkownika w Zamówieniu. Numer Rezerwacji jest tworzony na potrzeby Biura i nie jest tożsamy z numerem rezerwacji w liniach lotniczych, hotelach itp.

**Rezerwacja Wstępna** – jest to Rezerwacja, która nie została potwierdzona przez zawarcie Umowy. Taka Rezerwacja ma określony termin ważności. Po upływie terminu ważności, jeżeli nie została zawarta Umowa, Biuro nie jest zobowiązane do realizacji Zamówienia.

**Serwis Internetowy** – grupa powiązanych ze sobą stron internetowych udostępnionych pod adresem <https://r.pl/>. Strony internetowe mogą zawierać treści informacyjne, formularze, przyciski i aplikacje. Serwis Internetowy może zapamiętywać informacje pochodzące z przeglądarki internetowej w celu dostosowania treści do preferencji i upodobań jej użytkownika, w tym w sposób określony w Polityce Prywatności i Cookies. Jednym z komponentów Serwisu Internetowego jest System Rezerwacji.

**System Płatności Online** – zespół usług internetowych, umożliwiających Użytkownikowi dokonanie Płatności na rzecz Operatora.

**System Rezerwacji** – internetowy system rezerwacji Imprez turystycznych udostępniony Użytkownikowi w Serwisie Internetowym, umożliwiający wyszukanie imprez o zadanych parametrach i w żądanych terminach. Wejście do Systemu Rezerwacji jest oznaczone przyciskiem Kalkuluj Cenę i/lub Zamów.

**Termin Płatności** – termin, w którym należność Użytkownika wobec Operatora, związana z zakupem Imprezy Turystycznej, powinna znaleźć się na rachunku bankowym Operatora, lub odnotowana w Systemie Płatności Online jako wykonana.

**Termin Ważności Rezerwacji Wstępnej** – termin, do którego Użytkownik może potwierdzić udział w imprezie turystycznej przez zawarcie Umowy, wg zasad określonych w OWU.

**Podróżny (Uczestnik)** – każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy.

**Umowa o udział w imprezie turystycznej (Umowa zgłoszenie)** – 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.

**Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy turystycznemu przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

**Użytkownik** – osoba uzyskująca dostęp i korzystająca z Serwisu Internetowego.

**Zamówienie** – ogół danych, niezbędnych do rezerwacji Imprezy, przesłany przez Użytkownika do Operatora za pośrednictwem Systemu Rezerwacji, poczty email na adres skrzynki pocztowej Operatora, formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie Internetowym lub telefonicznie, za pomocą pracownika Call Center.

## II. Postanowienia ogólne

Każdy Użytkownik z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Serwisu Internetowego, zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu. Akceptacja jego warunków stanowi wiążącą zgodę Użytkownika na świadczenie mu usługi przez Operatora na zasadach w nim przewidzianych.

Użytkownikowi serwisu przysługuje nieograniczone prawo do pozyskania, odtwarzania, kopiowania i innego utrwalania Regulaminu, z wyłączeniem możliwości komercyjnego jego wykorzystania w innych serwisach internetowych.

Warunkiem niezbędnym do korzystania z Serwisu Internetowego jest akceptacja przez Użytkownika wszystkich postanowień zawartych w treści niniejszego Regulaminu. W Systemie Rezerwacji wymagane jest złożenie oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji postanowień Regulaminu oraz OWU wraz z sekcją Przeczytaj Koniecznie, przez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru opcji.

Rozpoczęcie świadczenia usługi turystycznej następuje w momencie zawarcia Umowy zgodnie z OWU.

Rozliczenia transakcji e-przelewem, kartą kredytową, systemem Masterpass lub innym sposobem, dostępnym w trakcie składania zamówienia, przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Dotpay. Przedmiotowe usługi świadczy Dotpay S.A. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków, NIP 6342661860, REGON 240770255, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000296790, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego

Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 4.000.000,00 złotych, kapitale wpłaconym 4.000.000,00 złotych, na podstawie Regulaminu usług dostępnego pod adresem: <https://www.dotpay.pl/dokumenty-formalne>.

### III. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez System Internetowy

System Internetowy jest dostępny 24h pod adresem internetowym <https://r.pl/>

System Internetowy umożliwia m.in:

- Zapoznanie się z OWU wraz z sekcją Przeczytaj Koniecznie,
- Zapoznanie się z Warunkami Ubezpieczenia Podróżnego;
- Zapoznanie się ze Standardowym Formularzem Informacyjnym;
- Przejdźcie do Systemu Rezerwacji;
- Sprawdzenie rozkładu lotów oraz rozkładu jazdy autokarów;
- Sprawdzenie adresów i danych kontaktowych biur Operatora;
- Przesłanie wiadomości do Operatora za pomocą formularza kontaktowego;
- Zapoznanie się z Katalogami Operatora;
- Wyszukanie możliwości organizacji przez Operatora Imprez według podanych przez Użytkownika kryteriów;
- Zgłoszenie chęci otrzymywania informacji o aktualnych promocjach oraz innych informacji, w tym informacji handlowych za pomocą wiadomości email.

System Rezerwacji umożliwia m.in:

- Zapoznanie się z opisem katalogowym Imprez;
- Przedstawienie kalkulacji cen;
- Dokonanie Rezerwacji wraz z wprowadzeniem danych uczestników;
- Dokonanie Płatności.

Szczegółowe warunki zawarcia Umowy zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej w szczególności: płatności, praw i obowiązków Uczestników, reklamacji, rezygnacji z imprezy turystycznej lub zmiany terminu określone są w OWU wraz z sekcją Przeczytaj Koniecznie.

W każdej chwili może się zdarzyć, że propozycja wyświetlona Użytkownikowi została właśnie sprzedana innemu odbiorcy. Z tego tytułu nie przysługuje Użytkownikowi żadne roszczenie odszkodowawcze.

Operator umożliwia Użytkownikowi otrzymywanie informacji o aktualnych promocjach, oraz informacji na temat Operatora, Przewoźnika i innych partnerów handlowych za pomocą wiadomości email.

Aby otrzymywać informacje, o których mowa powyżej, Użytkownik musi wyrazić zgodę przez bezpośrednią rejestrację na jednym z formularzy subskrypcji w Serwisie Internetowym. Informacje w ramach subskrypcji będą wysyłane dopiero po potwierdzeniu woli ich otrzymywania przez kliknięcie odpowiedniego odnośnika w wiadomości email informującej o rejestracji adresu email Użytkownika (tzw. double opt-in).

Użytkownik może w każdym momencie zrezygnować z otrzymywania informacji w ramach subskrypcji, przez:

- Kliknięcie odpowiedniego odnośnika w treści wiadomości email,
- Przesłanie wiadomości email z żądaniem zaprzestania wysyłania określonych informacji do Call Center.
- Skorzystanie z formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie Internetowym.

### IV. Warunki zakupu Imprezy Turystycznej

#### Warunki zawarcia Umowy

##### 1.1

Katalogi i inne informacje pisemne Biura, a także informacje podane w Serwisie Internetowym stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie są ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

1.2 Zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej.

Złożenie Rezerwacji przez Użytkownika nie jest jednoznaczne z zawarciem Umowy nawet, jeżeli Użytkownik dokonał wpłaty. Użytkownik wypełniając zgłoszenie składa do Biura propozycję zawarcia Umowy na wskazaną przez siebie imprezę, która to propozycję Biuro może zaakceptować, lub odrzucić. Biuro może wysłać potwierdzenie otrzymania zgłoszenia jednak nie jest ono jednoznaczne z akceptacją propozycji zawarcia Umowy przez Biuro.

1.3 Podpisaniu Umowy uczestnictwa (w imieniu własnym i pozostałych uczestników).

Zawarcie Umowy następuje każdorazowo po:

Wpłaceniu zaliczki (20% w przypadku zakupu wycieczek w promocji zawartej w nowych katalogach lub 30% na pozostałe wyjazdy). Nie dopuszcza się możliwości wpłacenia wyższej kwoty niż wskazano powyżej do 31 dni przed wyjazdem.

1.4

Podpisanie Umowy może nastąpić na jeden z poniższych sposobów:

Online;

Za pośrednictwem poczty email na adres skrzynki pocztowej Biura;

Korespondencyjnie na adres Biura;

W salonie sprzedaży Biura;

1.5

Użytkownik otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

1.6 Prawidłowe wypełnienie przez Użytkownika Rezerwacji w Systemie Rezerwacyjnym, z danymi uczestników Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych, przetłumaczonej na język urzędowy wybranego kraju lub język angielski, z podpisami opiekunów poświadczonymi notarialnie (o ile małoletni wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego).

1.7 zgodnymi z dokumentami podróży,

Do przygotowania przez pracownika Call Center Umowy konieczne jest spełnienie poniższych warunków:

Oświadczenie Użytkownika o zapoznaniu się z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa, sekcją Przeczytaj Koniecznie oraz niniejszym Regulaminem,

Przyjęcie przez Biuro propozycji zawarcia Umowy, złożonej przez Użytkownika w postaci złożonej Rezerwacji.

1.8

Po spełnieniu wszystkich powyższych warunków oraz potwierdzeniu możliwości realizacji Rezerwacji przez pracownika Call Center, Biuro przystępuje do realizacji zamówienia.

1.9 **Płatność**

W przypadku wystąpienia w Rezerwacji oczywistej pomyłki pisarskiej lub rachunkowej, pracownik Call Center może odmówić przygotowania Umowy a tym samym odmówić realizacji zamówienia Użytkownika.

1.10 Przelew tradycyjny;

Podstawą do ewentualnych roszczeń z tytułu niezgodności opisu imprezy turystycznej ze stanem faktycznym jest zawarta Umowa.

1.11 Szybki przelew online;

Za poprawność podanych danych osobowych Uczestników oraz poprawność wybranych przez Użytkownika w Systemie Rezerwacji parametrów Imprezy odpowiada w pełni Użytkownik. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w realizacji zamówienia, jeżeli wynikają one z błędnie podanych przez Użytkownika danych osobowych oraz parametrów imprezy turystycznej.

1.12 Elektroniczny instrument płatniczy (karta kredytowa, portfel elektroniczny Masterpass);

Propozycja wyjazdu „na potwierdzenie” jest to zaproszenie do zawarcia Umowy w sytuacji, kiedy Biuro dysponuje i ma zagwarantowane jedynie część świadczeń zawartych w opisie Imprezy, natomiast część świadczeń musi dokupić w imieniu Użytkownika. W takiej sytuacji użytkownik wyraża zgodę na zawarcie Umowy oraz dokonanie Płatności bez gwarancji, że dostępność miejsc oraz cena nie ulegną zmianie. Biuro po sprawdzeniu możliwości organizacji Imprezy może potwierdzić

udział Uczestnika na warunkach zawartych w Umowie lub zaproponować udział w Imprezie na innych warunkach lub, w przypadku braku możliwości organizacji Imprezy, zwrot wpłaconych środków. W przypadku braku akceptacji przez Uczestnika udziału w imprezie na innych warunkach, Uczestnikowi przysługuje zwrot wpłaconych środków.

#### 2.1 Płatność w oddziale Biura.

Użytkownik ma możliwość wybrania następujących form płatności:

#### 2.2

W przypadku, gdy Rezerwacja Wstępna jest zakładana w czasie krótszym niż 14 dni do terminu podróży, Użytkownik zobowiązany jest potwierdzić dostępną formę płatności z pracownikiem Biura.

#### 2.3

Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.

#### 2.4 Warunki rezygnacji z Rezerwacji

Miejszem spełnienia świadczeń z Umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy wskazany w zawartej z Uczestnikiem Umowie lub zarejestrowanie wykonanej transakcji przez Płatności Online lub oddział Operatora w przypadku wpłaty gotówką.

#### 2.5 odstąpienie do 45 dni przed dniem wyjazdu – 7% ceny imprezy;

Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak wpłaty ze strony Użytkownika, wynikający z niedostępności Systemu Płatności Online.

#### 2.6 odstąpienie od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 20 % ceny imprezy;

Określona w Umowie cena za świadczenie usługi turystycznej winna być wpłacona w całości nie później niż 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 a także zastrzega sobie prawo do naliczenia kosztów rezygnacji zgodnie z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa.

#### 2.7 odstąpienie od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu – 30 % ceny imprezy;

W przypadku zlecenia przez Użytkownika płatności w walucie innej, niż złoty polski (PLN) wszelkie koszty przeliczenia waluty obcej na polskie złote oraz prowizje bankowe pobrane przez bank Użytkownika w całości pokrywa Użytkownik.

#### 2.8 odstąpienie od 20 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 50 % ceny imprezy;

Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania terminów płatności bez wezwania ze strony Operatora.

#### 2.9 odstąpienie od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 70 % ceny imprezy;

W przypadku, kiedy ostatni dzień terminu wpłaty wypada w sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy domyślnie przyjmuje się, że termin ulega wydłużeniu do pierwszego dnia roboczego następującego po dniu wolnym.

#### 3.1 odstąpienie od 7 do 4 dni przed dniem wyjazdu – 80 % ceny imprezy;

Rezygnacja z Rezerwacji przed zawarciem Umowy jest bezkosztowa i możliwa na podstawie dyspozycji przesłanej za pośrednictwem poczty email na adres skrzynki pocztowej Operatora lub pisemnie na adres Biura. Niedopełnienie formalności związanych z zawarciem Umowy w wyznaczonym przez Pracownika Call Center czasie jest jednoznaczne z rezygnacją z Rezerwacji.

#### 3.2 odstąpienie na 3 dni przed dniem wyjazdu lub później – 95 % ceny imprezy;

Użytkownik może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Oświadczenie o odstąpieniu należy wysłać za pośrednictwem poczty email na adres skrzynki pocztowej Operatora lub inny adres wskazany przez Pracownika Call Center bądź listem poleconym na adres Biura. Opłata za odstąpienie jest uzależniona od terminu odstąpienia przed datą rozpoczęcia imprezy oraz spodziewanych oszczędności kosztów i spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych i wynosi odpowiednio:

Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Użytkownika;

Użytkownik może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy 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 lub przewóz Uczestników do miejsca docelowego. Użytkownik może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie. 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;

#### 3.3

Odstąpienie od uczestnictwa w wycieczce lokalnej (fakultatywnej) zakupionej przed wyjazdem z Polski możliwa jest bezkosztowo o ile zostanie zgłoszona przez rozpoczęciem imprezy głównej, w trakcie której dana wycieczka lokalna (fakultatywna) miała zostać zrealizowana. Po rozpoczęciu imprezy turystycznej opłata za odstąpienie od uczestnictwa w imprezie fakultatywnej wynosi 100% jej ceny.

### **3.4 Zmiany w Umowie**

Użytkownik może opcjonalnie dokupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (obejmujące także koszty wcześniejszego powrotu z imprezy) zapewniane przez TU Europa S.A. – dodatkowa opłata wynosi 3% ceny wycieczki – patrz sekcja „Przeczytaj Koniecznie”.

#### **4.1 Odstąpienie od Umowy zawartej na odległość**

Możliwość dokonania zmiany w Umowie jest za każdym razem określana przez Biuro i zależy od rodzaju oraz terminu wybranej imprezy.

#### **4.2 Inne postanowienia**

Biuro za dokonanie zmian ma prawo do pobrania opłaty. Wysokość opłaty, jeżeli nie została podana w opisie imprezy, będzie skalkulowana indywidualnie.

#### **4.3**

Biuro nie gwarantuje, że dokonanie zmiany w Umowie będzie możliwe.

#### **5.1**

W odniesieniu do art. 47 ust 7 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych Biuro oświadcza, że tryb zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu Internetowego oraz Call Center jest zgodny z definicją z art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, czyli są to umowy zawierane na odległość.

#### **5.2**

W związku z brzemieniem art. 38 ustawy o prawach konsumenta, przy zawarciu Umowy o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w Umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, o którym mowa w tej ustawie.

6.1 Do prawidłowego działania Serwisu Internetowego oraz udostępnionego w nim Systemu Rezerwacji, niezbędne Obcokrajowcy, nieposiadający polskiego obywatelstwa, zobowiązani są do dopełnienia formalności wizowych we własnym zakresie. Informacje na temat procesu wizowania dla obcokrajowców można uzyskać w ambasadach, konsulatach oraz za pośrednictwem Call Center.

6.2 jest posiadania urządzenia z dostępem do sieci Internet z zainstalowaną przeglądarką internetową oraz konto Osoby z obywatelstwem więcej niż jednego państwa (w tym jedno obywatelstwo polskie) zobowiązane są do okazania ważnego polskiego dokumentu tożsamości (paszportu bądź dowodu osobistego) jeśli przepisy pozwalają na przekraczanie granicy na podstawie tego dokumentu.

6.3 poczty elektronicznej.

Mając na uwadze prawidłowe przeprowadzenie procesu zawarcia Umowy oraz późniejszej jej realizacji, Użytkownik zobowiązuje się do pozostawania w kontakcie z Biurem przynajmniej przez jeden podany w zamówieniu kanał komunikacji (telefon, adres e-mail lub adres korespondencyjny).

6.4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzenia, systemu operacyjnego lub W przypadku konieczności kontaktu z Użytkownikiem lub Uczestnikiem Imprezy w sprawach dotyczących prawidłowej realizacji zamówienia, Biuro podejmie co najmniej dwie próby kontaktu jednym z kanałów komunikacji podanych przez Użytkownika (telefon, poczta e-mail lub adres korespondencyjny). W przypadku nieudanego kontaktu z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub Uczestnika, Biuro nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w realizacji zamówienia.

6.5 przeglądarki Użytkownika w tym w szczególności wszelkich rozszerzeń, dodatków i programów zainstalowanych w Z uwagi na dbałość o wysoką jakość obsługi a także z uwagi na możliwe roszczenia ze strony Użytkownika, rozmowy telefoniczne z Pracownikami Call Center mogą być rejestrowane.

6.6 systemie operacyjnym lub przeglądarce Użytkownika.

Warunkiem uzyskania połączenia telefonicznego z pracownikiem Call Center jest wyrażenie przez Użytkownika zgody na rejestrację rozmowy przez Biuro.

6.7 Warunkiem technicznym korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem poczty elektronicznej jest posiadanie przez Użytkownika konta poczty elektronicznej, za pomocą którego można

W przypadku dużego obciążenia Call Center połączeniami, Biuro zastrzega sobie prawo do przekierowania połączenia do wybranego oddziału. Przekierowanie następuje na koszt Biuro a Użytkownik ponosi koszty połączenia jedynie z numerem, który wybrał w momencie nawiązania połączenia z Call Center.

6.8 odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.

Koszt połączenia z Call Center zależy od cennika operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Użytkownik. Biuro zaleca sprawdzenie przez Użytkownika cennika operatora telekomunikacyjnego z którego usług korzysta przez nawiązaniem połączenia z Call Center.

Warunkiem technicznym korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych za pośrednictwem SMS jest posiadanie przez Użytkownika telefonu komórkowego lub innego urządzenia technicznego zdolnego do wysyłania i odbierania wiadomości SMS.

## **VI. Warunki korzystania i odpowiedzialności Użytkownika za korzystanie z Systemu Rezerwacji**

Warunkiem niezbędnym do założenia Rezerwacji, jest ukończenie przez Użytkownika 18 lat oraz posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych.

Użytkownik potwierdza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych oraz w pełni odpowiada za skutki swoich działań w Serwisie Internetowym, a w szczególności w Systemie Rezerwacji.

Użytkownik nie ma prawa do przesłania zgłoszeń do Call Center, dokonywania w jakiegokolwiek formie zapytań o rezerwację lub dokonania Rezerwacji przy wykorzystaniu do tego fałszywych danych lub danych innej osoby.

Użytkownik nie ma prawa do posługiwania się fałszywą bądź cudzą kartą kredytową bez uzyskania uprzedniej zgody jej właściciela. Każde nieuprawnione działanie tego rodzaju będzie zgłaszane odpowiednim organom ścigania.

## **VII. Ograniczenie odpowiedzialności Biura**

Biuro nie gwarantuje, że do momentu prawidłowego zakończenia procesu zakładania Rezerwacji, dostępność miejsca oraz cena nie ulegną zmianie.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności za:

- przerwy lub zakłócenia w działaniu sieci Internet, będących następstwem okoliczności niezależnych od Biura;
- wprowadzenie przez Użytkownika w Rezerwacji nieprawidłowych danych osobowych Uczestników Imprezy;
- dokonany przez Użytkownika wybór Imprezy, jak również za spełnienie przez niego lub Uczestników warunków do skorzystania z wybranej imprezy, w tym spełnienia warunków formalnych, wizowych, zdrowotnych celem odbycia podróży, będące następstwem okoliczności niezależnych od Biura.

Biuro ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Użytkownika za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Użytkownik lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

## **VIII. Ochrona danych osobowych i polityka prywatności**

Biuro jest administratorem danych osobowych Użytkowników i Uczestników.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia i wykonania ww. umów.

Użytkownicy i 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.

Biuro przetwarza dane osobowe w celu zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, której przedmiotem jest składanie Zamówień w Systemie Rezerwacji, a także w celu zawarcia i 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 umową, dochodzeniu roszczeń, badaniu satysfakcji oraz marketingu polegającym na promowaniu Administratora oraz jego usług. 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 Użytkowników lub 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.

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 Użytkowników lub 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.

Użytkowników i 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.

Wszelkie dane podawane przez Użytkownika w procesie składania Zamówienia w Systemie Rezerwacji przesyłane są za pomocą bezpiecznego protokołu SSL, szyfrowanego co najmniej 256-bitowym kluczem. Wszelkie dane osobowe podawane w trakcie składania Zamówienia są zabezpieczone przed dostępem niepowołanych osób.

Biuro wykorzystuje w Serwisie Internetowym pliki cookies. Więcej informacji dotyczących plików cookies oraz ich wykorzystywania w Serwisie Internetowym znajduje się w : [Polityce plików cookies](#).

## IX. Postępowanie reklamacyjne

Reklamacje w zakresie usługi doradztwa w zakresie doboru i zakupu imprezy turystycznej drogą elektroniczną należy składać w terminie 7 dni od wykonania usługi za pośrednictwem poczty email na adres skrzynki pocztowej Operatora [callcenter@r.pl](mailto:callcenter@r.pl) bądź korespondencyjnie na adres: Rainbow Tours S.A., ul. Piotrkowska 270, 90-361 Łódź.

Reklamację w zakresie wykonania Umowy zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej należy zgłaszać zgodnie z pkt 12 OWU.

Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej Umowy sprzedaży lub Umowy o świadczenie usług.

## X. Postanowienia końcowe

Wszelkie spory związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną przez System Rezerwacji rozpatrywane będą przez sąd powszechny, rzeczowo i miejscowo właściwy zgodnie z obowiązującymi przepisami.



Operator zastrzega prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu dokonywane będą przez Operatora poprzez opublikowanie nowej treści Regulaminu na stronie internetowej <https://r.pl/regulamin>. W stosunku do umów zawartych przed wejściem w życie nowych zapisów, zastosowanie mają zapisy Regulaminu obowiązujące w momencie zawarcia Umowy.

W celu odtworzenia zapisów Regulaminu obowiązującego w dniu zawarcia Umowy Użytkownik powinien odszukać odpowiednią wersję regulaminu pod adresem <https://r.pl/regulamin>. Poprzednie wersje regulaminu dostępne są poniżej:

[Regulamin Serwisu Internetowego od 2017-11-01](#)

[Regulamin Serwisu Internetowego od 2018-05-25](#)

Regulamin obowiązuje z dniem 01.07.2018 r.