

# REGULAMIN DODAWANIA OPINII

**Regulamin obowiązuje od dnia 28.07.2025 r.**



## I. Definicje

1. Pojęcia stosowane w Regulaminie dodawania opinii, zwanym dalej „Regulaminem” oznaczają:
  - a. „r.pl” – główną stronę internetową r.pl oraz jej podstrony, a także aplikację mobilną Rainbow,
  - b. „Rainbow” - właściciel strony internetowej r.pl tj. RAINBOW TOURS S.A. z siedzibą w Łodzi, ul. Piotrkowska 270, 90-361 Łódź, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000178650, której akta rejestrowe prowadzone są przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 1 455 200 PLN (wpłaconym w całości), NIP 725-186-81-36, e-mail: sekretariat@r.pl, tel.: 42 680-38-20
  - c. „Użytkownik” – osoba korzystająca ze strony internetowej r.pl.

## II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Rainbow na rzecz Użytkowników usług, polegających na umożliwieniu im bezpłatnego dodawania drogą elektroniczną opinii na temat imprez turystycznych, hoteli i wycieczek fakultatywnych, które są prezentowane na stronie internetowej r.pl
2. Aby dodać opinię nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Użytkownika. Wystarczający jest: dostęp do Internetu, posiadanie adresu e-mail oraz standardowy system operacyjny i najnowsza wersja jednej ze standardowych przeglądarek internetowych.
3. W celu dodania opinii wymagane jest włączenie obsługi tzw. niezbędnych plików cookies w przeglądarce internetowej. Służą one do utrzymania sesji Użytkownika i pozwalają na wypełnienie i wysłanie formularza, o którym mowa w dalszej części Regulaminu. Możliwe jest następnie skasowanie plików cookies poprzez odpowiednie opcje dostępne w przeglądarce internetowej lub za pomocą innego oprogramowania.

## III. Dodawanie opinii

1. Opinie dodawane na stronie internetowej r.pl muszą pochodzić od Użytkowników, którzy na podstawie umowy zawartej z Rainbow:
  - a. uczestniczyli w opiniowanej imprezie turystycznej;
  - b. uczestniczyli w opiniowanej wycieczce fakultatywnej;
  - c. odbywali wypoczynek w opiniowanym hotelu.
2. Opinie dodane przez Użytkowników, którzy nie uczestniczyli w opiniowanej imprezie turystycznej lub wycieczce fakultatywnej bądź nie odbywali wypoczynku w opiniowanym hotelu nie będą mogły zostać opublikowane.
3. Dodanie opinii może się odbyć wyłącznie poprzez:
  - a. konto Moje Rainbow na stronie internetowej r.pl bądź w aplikacji mobilnej;
  - b. link znajdujący się w otrzymanym od Rainbow mailowym zaproszeniu do dodania opinii;
  - c. zakładkę „Dodaj opinię” na stronie internetowej r.pl.Opinie doręczone Rainbow w inny sposób nie zostaną opublikowane.
4. Po wybraniu sposobu dodania opinii Użytkownik wypełnia formularz opinii, do którego może dodać także zdjęcia pochodzące z opiniowanej imprezy turystycznej, wycieczki fakultatywnej lub hotelu. Wypełniając formularz należy podać dane umożliwiające zweryfikowanie przez Rainbow spełnienia przez Użytkownika warunków określonych w pkt III. ppkt 1 Regulaminu dodawania opinii. Brak możliwości weryfikacji danych Użytkownika z odbytą przez niego imprezą turystyczną, udziałem w wycieczce fakultatywnej, czy pobytem w opiniowanym hotelu (sparowanie danych) spowoduje brak możliwości publikacji dodanej opinii.
5. Po wypełnieniu formularza Użytkownik powinien kliknąć przycisk służący przesłaniu formularza opinii do Rainbow.
6. Wysyłając formularz opinii z dodanymi zdjęciami Użytkownik udziela Rainbow nieodpłatnej licencji niewyłącznej na korzystanie z autorskich praw majątkowych do treści opinii oraz załączonych do niej zdjęć bez ograniczeń geograficznych na polach eksploatacji niezbędnych do prezentacji opinii na stronie internetowej r.pl, a zwłaszcza na polach eksploatacji w postaci: rozpowszechniania zdjęć w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, a także zwielokrotniania zdjęć w zakresie niezbędnym do ich prezentacji na stronie internetowej r.pl.
7. Dodanie zdjęć do opinii może nastąpić wyłącznie na etapie tworzenia opinii.
8. Po dodaniu opinii Użytkownik otrzymuje wiadomość mailową, potwierdzającą wpłynięcie opinii do Rainbow.

#### IV. Zasady publikacji opinii

1. Publikacja opinii odbywa się po jej weryfikacji przez Rainbow.
2. Weryfikacja opinii polega na sprawdzeniu, czy opinia pochodzi od Użytkownika, który uczestniczył w opiniowanej imprezie turystycznej lub wycieczce fakultatywnej bądź był w opiniowanym hotelu oraz czy opinia spełnia warunki określone w pkt IV ppkt 4 Regulaminu.
3. Czas oczekiwania na publikację przesłanej opinii wynosi do 30 dni od daty dodania opinii. W przypadku otrzymywania przez Rainbow zwiększonej liczby opinii (np. w sezonie letnim) czas ten może ulec wydłużeniu.
4. Publikacji podlegają opinie, które:
  - a) Spełniają warunki określone w pkt III ppkt 1 i 3 Regulaminu;
  - b) Dotyczą imprezy turystycznej, wycieczki fakultatywnej lub hotelu, do których zostały wystawione (opinie, z których treści wynika, iż dotyczą innej imprezy turystycznej, wycieczki fakultatywnej lub hotelu bądź w ogóle nie dotyczą usług turystycznych świadczonych przez Rainbow nie są publikowane);
  - c) Nie zawierają treści o charakterze nielegalnym, naruszającym obowiązujące przepisy prawa, w tym zasady współżycia społecznego, dobra osobiste lub prawa autorskie osób trzecich;
  - d) Nie zawierają słów powszechnie uznanych za wulgarne, treści rasistowskich, dyskryminujących ze względu na narodowość, pochodzenie etniczne, wyznanie, płeć czy orientację seksualną;
  - e) Nie służą działaniom zakazanym prawem, w tym wyłudzeniom środków pieniężnych;
  - f) Nie zawierają treści typu „spam”;
  - g) Nie promują innych podmiotów świadczących usługi turystyczne (hotele, organizatorów turystyki, biur agencyjnych) i nie zawierają ich nazw;
  - h) Nie stanowią autopromocji Użytkownika (np. kont w social mediach, kanałów na Youtube);
  - i) Nie zawierają danych osobowych czy innych informacji podlegających ochronie prawnej (zarówno Użytkownika, jak i osób trzecich);
  - j) Są czytelne i zawierają treść, która jest zrozumiała i możliwa do odczytania dla przeciętnego odbiorcy (nie podlegają publikacji opinie bez słów bądź składające się ze słów, które nie tworzą logicznej wypowiedzi, zawierające wyłącznie znaki interpunkcyjne bądź emotikony);
  - k) Zawierają treść, która nie stanowi reklamacji;
  - l) Sporządzono w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od daty zakończenia imprezy turystycznej, której opinia dotyczy.
5. Każdy Użytkownik może wystawić tylko jedną opinię, dotyczącą uczestnictwa w danej imprezie turystycznej, wycieczce fakultatywnej, czy pobytu w hotelu. Kolejna opinia dodana przez tego samego Użytkownika nie zostanie opublikowana.
6. Zdjęcia załączone do opinii podlegają publikacji wyłącznie, jeśli Użytkownik, który je dodaje posiada do nich prawa autorskie (przy czym obowiązek weryfikacji spoczywa na Użytkowniku) oraz, jeśli nie ukazują one niczyjego wizerunku. Jeśli zdjęcie nie spełnia niniejszych warunków nie zostanie opublikowane (opublikowana może zostać natomiast sama opinia, do której załączono zdjęcia).
7. Przed publikacją opinii Rainbow zastrzega sobie prawo dokonywania korekt redakcyjnych w treści opinii. Korekty te mogą polegać wyłącznie na usuwaniu danych osobowych przedstawicieli biura (pilotów, rezydentów, animatorów, podwykonawców).
8. Zarówno publikacja, jak i odmowa publikacji opinii jest potwierdzana wiadomością, skierowaną na adres e-mail Użytkownika.

#### V. Wyświetlanie opinii

1. Opublikowane opinie są widoczne:
  - a) W ofercie hotelu, którego opinia dotyczy – oprócz treści poszczególnych opinii, wystawionych przez Użytkowników ocen oraz załączonych do opinii zdjęć Rainbow publikuje również średnie arytmetyczne poszczególnych ocen oraz łączną średnią arytmetyczną ocen obiektu wraz z liczbą opublikowanych opinii dotyczących hotelu;
  - b) W ofercie imprezy turystycznej, której opinia dotyczy - oprócz treści poszczególnych opinii, wystawionych przez Użytkowników ocen oraz załączonych do opinii zdjęć Rainbow publikuje również średnie arytmetyczne poszczególnych ocen oraz łączną średnią arytmetyczną ocen imprezy turystycznej wraz z liczbą opublikowanych opinii dotyczących imprezy;
  - c) W ofercie wycieczki fakultatywnej - oprócz treści poszczególnych opinii, wystawionych przez Użytkowników ocen oraz załączonych do opinii zdjęć Rainbow publikuje również średnie arytmetyczne poszczególnych ocen oraz łączną średnią arytmetyczną ocen wycieczki fakultatywnej wraz z liczbą opublikowanych opinii dotyczących wycieczki fakultatywnej.

## **VI. Usuwanie opinii**

1. Rainbow zastrzega sobie prawo do usunięcia opinii już opublikowanej, jeśli:
  - a. Okaże się, że opinia została opublikowana pomimo niespełnienia warunków określonych w pkt IV ppkt 4 Regulaminu.
  - b. Zawnioskuje o to Użytkownik, który sporządził opinię.

## **VII. Zgłoszenia treści nielegalnych i szkodliwych.**

1. Użytkownicy mogą zgłaszać poprzez stronę internetową r.pl uwagi dotyczące zamieszczonych na stronie opinii, jeżeli uważają, że zawierają one nielegalne lub szkodliwe treści lub są związane z nielegalną działalnością. Zgłoszenie może być dokonane poprzez odpowiednią opcję znajdującą się przy opiniach lub na adres mailowy naduzycia@r.pl. Opcje te służą wyłącznie zgłaszaniu zamieszczenia w treści opublikowanej opinii treści nielegalnych lub szkodliwych – nie służą składaniu reklamacji (procedura reklamacyjna opisana jest w punkcie VIII Regulaminu).
2. Rainbow po otrzymaniu takiego zgłoszenia treści szkodliwych lub nielegalnych przeanalizuje, z należytą starannością, daną opinię oraz treść zgłoszenia. Rainbow usunie bezzwłocznie opinię ze strony internetowej r.pl, jeżeli na podstawie zgłoszenia stwierdzi, że działalność związana z opinią lub sama opinia mają nielegalny lub szkodliwy charakter.
3. Rainbow usunie całą opinię zawierającą treść szkodliwą czy nielegalną, jeżeli nielegalny czy szkodliwy charakter dotyczy tylko treści opinii, choćby w części. Jeśli wyłącznie zdjęcie zawiera elementy nielegalne lub szkodliwe, usunięciu podlega tylko zdjęcie.

## **VIII. Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje związane z dodawaniem opinii należy kierować listem poleconym (na adres: Rainbow Tours S.A. ul. Piotrkowska 270, 90-361 Łódź) lub poprzez formularz reklamacyjny na stronie internetowej <http://r.pl/kontakt> (Tytuł formularza: Zgłoszenie reklamacji).
2. Rainbow rozpatrzy reklamację i poinformuje Użytkownika o wyniku jej rozpatrzenia w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

**Regulamin obowiązuje od dnia 28.07.2025 r.**