

## **AUTOKAR**

Cztery miejsca z przodu, w drugim rzędzie siedzeń po obu stronach autokaru, są sprzedawane według kolejności zgłoszeń, za dodatkową opłatą. Pierwszy rząd siedzeń jest przeznaczony dla obsługi imprezy. Pozostałe miejsca są przydzielane komputerowo wg kolejności zgłoszeń. W szczególnych przypadkach możemy „zarezerwować” wybrane miejsca w autokarze – dotyczy to jednak tylko osób uprzywilejowanych, np. inwalidów czy kobiet w ciąży.

W trosce o bezpieczeństwo oraz komfort psychiczny i fizyczny Turystów ze zwiększoną wagą ciała, informujemy o możliwości wykupienia dodatkowego miejsca w autokarach podczas wycieczek objazdowych. Odpłatność za dodatkowe miejsce w autokarze wynosi 70% kosztów transportu w czasie danej imprezy. Dokładne informacje na temat kosztów dodatkowego miejsca w autokarze można uzyskać na zapytanie w biurach sprzedających ofertę Rainbow Tours.

**Przesiadki** – często zdarza się, że trasy krajowe pokonywane są innymi pojazdami niż autokary docelowe (np. mikrobusami, taksówkami, autami osobowymi, innymi autokarami). Tym samym należy liczyć się z przesiadką w jednym z miast, gdzie zjeżdża się kilka różnych autokarów.

**Toalety autokarowe** – należy pamiętać, że, ze względu na ograniczoną pojemność, są to toalety „awaryjne” i proponujemy nie korzystać z nich zbyt często. W celu załatwienia potrzeb fizjologicznych co ok. 4 godziny organizujemy postoje w miejscach, gdzie skorzystać można z toalet (często płatnych).

## **SAMOŁOT**

**Opóźnienia wylotów i zmiany godzin przelotów rejsowych/czarterowych.** Sytuacje tego rodzaju mają miejsce szczególnie w okresach wzmożonego ruchu turystycznego i z reguły wynikają z warunków atmosferycznych lub innych zakłóceń, na które Biuro nie ma wpływu (strajki obsługi, awarie techniczne, lokalne przepisy dotyczące startów/ładowań samolotów, obostrzenia przepisów bezpieczeństwa itp.).

Zasady odszkodowań i pomocy dla pasażerów uregulowane są w 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 w polskiej ustawie Prawo Lotnicze.

**Utrata lub zniszczenie bagażu.** Sytuacje takie regulowane są przez międzynarodowe konwencje dotyczące ruchu lotniczego, których stroną jest Rzeczpospolita Polska, tj. w szczególności w Konwencji warszawskiej z 1929 r. wraz z Konwencją z 1961 r. uzupełniającą konwencję warszawską, w Konwencji montrealskiej z 1999 roku. W razie utraty lub zniszczenia bagażu podczas przelotu, należy niezwłocznie zgłosić ten fakt obsłudze lotniska i pobrać od niej potwierdzenie szkody - tzw. druk PIR. Druk PIR wraz z oryginalnymi przywieszkami bagażowymi, kartami pokładowymi i innymi dokumentami potwierdzającymi zarówno sam fakt poniesienia szkody, jak i jej wartość należy załączyć do reklamacji. Poważsza reklamacja musi być wniesiona (prze-

zana lub wysłana) do przewoźnika bezzwłocznie po wykryciu szkody – najpóźniej w terminie 7 dni od daty odebrania bagażu, zaś w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu najpóźniej w terminie 21 dni od daty odebrania bagażu.

## **BAGAŻ**

W przypadku wycieczek samolotowych turysta zazwyczaj może zabrać bagaż podręczny do 5 kg oraz 1 sztukę bagażu głównego najczęściej o wadze od 15 do 20 kg (w zależności od linii lotniczej). Za każdy nadbagaż należy uiścić dodatkową opłatę na lotnisku wg taryf obowiązujących u danego przewoźnika (dotyczy to np. desek windsurfingowych, złożonego roweru, sprzętu do golfa, sprzętu narciarskiego lub sprzętu do nurkowania – butle muszą być puste). Przewoźnik może zabrać nadbagaż wyłącznie w przypadku wolnej pojemności bagażowej. W przypadku wyjazdów autokarowych ilość bagażu ograniczona jest do jednej walizki lub torby podręcznej (max 20 kg) oraz niedużego bagażu podręcznego, a w przypadku imprez narciarskich dodatkowo para nart i butów lub deska snowboardowa na osobę (koniecznie w pokrowcu i tylko ze sprzętem narciarskim – prosimy, aby nie dopakowywać innych przedmiotów). W autobusie (również podczas realizacji transferów) nie ma możliwości dopłat za nadbagaż - w takim wypadku obsługa odmówi zabrania dodatkowej walizki czy torby. W celu uniknięcia pomyłek przy odbieraniu bagażu, sugerujemy, by bagaże oddawane do luku były oznaczone w sposób umożliwiający właścicielom ich łatwe rozpoznanie.

## **PRZEDSTAWICIELE BIURA W MIEJSCU REALIZACJI IMPREZY**

**Pilot i przewodnik** - to dwie różne osoby – pilot jest osobą towarzyszącą w imieniu organizatora imprezy turystycznej uczestnikom imprezy, sprawuje opiekę nad nimi i czuwa nad sposobem wykonywania na ich rzecz usług oraz przekazuje podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, wskazuje lokalne atrakcje, przyjmuje zgłoszenia dotyczące uchybień. Nie ma jednak uprawnień do oprowadzania po obiektach muzealnych. Tym zajmują się przewodnicy lokalni (z reguły dodatkowo płatni), którzy najlepiej znają swoje miasta i przeszli odpowiednie szkolenia. Przewodnicy lokalni posiadają uprawnienia do wykonywania swego zawodu, wydane przez właściwe organy kraju, na terenie którego pracują.

Pilot opiekuje się grupą w zakresie niezbędnym do realizacji wyjazdu (proszę pamiętać, iż podczas podróży samolotem, a także autokarem (głównie na odcinkach krajowych) pilot nie zawsze towarzyszy grupie).

**Rezydent** - jest osobą znajdującą się w miejscu wyjazdu przez cały sezon i odpowiada za techniczną organizację pobytu, zakwaterowanie, transfery, spotkania informacyjne oraz za pośrednictwo w sprzedaży imprez fakultatywnych. Nie zawsze będzie on mógł jednak towarzyszyć Państwu podczas transferów i imprez fakultatywnych. Prosimy także pamiętać, iż rezydent niekoniecznie będzie zakwaterowany w tym samym obiekcie, w którym Państwo mieszkacie.

Stąd też kontakt z rezydentem będziecie mieli podczas jego regularnych dyżurów w miejscu Państwa zakwaterowania (zwykle 2 - 3 razy w tygodniu), a w sytuacjach awaryjnych pod podanym przez niego numerem telefonu (lub numerem lokalnego kontrahenta Rainbow Tours). Informacje o numerach telefonicznych do miejscowych rezydentów lub przedstawicieli Biura otrzymacie Państwo przy stanowiskach odpraw Rainbow Tours na lotnisku przy wylocie lub u pilota przy wyjeździe autokaru.

Dodatkowo, podczas swej podróży mogą Państwo mieć kontakt również z innymi osobami, oddelegowanymi do sprawowania opieki nad naszymi Klientami. Mogą to być m. in. miejscowi piloci, kierowcy autokarów, kontrahenci, personel linii lotniczych, hoteli i innych organizacji, z których współpracy Rainbow Tours korzysta przy organizacji świadczeń turystycznych. Wszyscy oni są odpowiednio wykwalifikowani do wykonywania powierzonych im zadań.

Zarówno pilot, jak i rezydent są odpowiedzialni za właściwą i bezpieczną realizację imprezy. Uczestnik ma zatem obowiązek bezwzględnie podporządkować się zaleceniom obsługi wyjazdu (w tym przewodnikowi, rezydentowi, pilotowi, a w przypadku przejazdu lub przelotu odpowiednio: kierowcy lub personelowi linii lotniczych). Nie przestrzeganie powyższego może spowodować poważne konsekwencje dla Uczestnika.

## **TOUR GUIDE SYSTEM**

Jest to bezprzewodowy, elektroniczny system oprowadzania grup stosowany podczas niektórych naszych wycieczek. Na czas zwiedzania otrzymają Państwo niewielki indywidualny odbiornik i pakiet słuchawkowy. Pilot/przewodnik korzysta z nadajnika i mikrofonu, docierając z przekazem informacji do każdego z Uczestników imprezy. Uczestnik otrzymuje odbiornik i pakiet słuchawkowy w miejscu rozpoczęcia wycieczki lub na lotnisku w dniu wylotu. W przypadku niektórych imprez Uczestnik zabiera odbiornik ze sobą do kraju – wówczas należy go zwrócić po powrocie do Polski (przedstawicielowi biura na lotnisku lub, jeśli będzie to niemożliwe, do najbliższego biura Rainbow). W przypadku zagubienia, uszkodzenia bądź niezwrócenia odbiornika Uczestnik zostanie obciążony opłatą w wysokości 100 zł.

## **ZBIÓRKA**

Prosimy o bezwzględne przestrzeganie podanych w katalogu godzin i miejsc zbiórek (dla imprez autokarowych 0,5 godziny przed wyjazdem, dla imprez lotniczych 2 godz. przed wylotem). Prosimy pamiętać, iż brak punktualnego stawiennictwa może skutkować koniecznością poniesienia przez Podróżnego dodatkowych kosztów celem dołączenia do Grupy.

Nie ma również możliwości samowolnej zmiany miejsca wsiadania/wylotu na inny niż zawarty w umowie z Państwem przystanek lub lotnisko, nawet jeśli z programu lub rozkładu wynika, że autobus jedzie przez kolejne przystanki. Każdą zmianę przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu (o której mowa w pkt 13. OWU) trzeba uzgodnić z Rainbow Tours pod rygorem utraty

## Info

gwarancji miejsca w środku transportu i/lub umowy zwrotu wniesionych wpłat z tytułu realizacji świadczeń w zakresie przewozu/przelotu. W przypadku imprez autokarowych, na życzenie Klienta i w miarę dostępności miejsc w pojeździe łącznikowym (tj. poruszającym się na terenie Polski do miejsca przesiadek) istnieje możliwość zmiany przystanku wyjazdowego lub/i powrotnego. Zmiany te wprowadzone do umowy na 6 dni przed rozpoczęciem imprezy lub wcześniej są bezkosztowe. W przypadku dokonywania zmiany przystanku 5 dni przed rozpoczęciem imprezy lub później, Rainbow Tours pobiera opłatę w wysokości 50zł/osoba/przystanek.

### CZAS TRWANIA IMPREZY – ILOŚĆ DNI

W programach wycieczek podajemy ilość dni od wyjazdu/wylotu z Polski do przyjazdu/przylotu do Polski. Oznacza to że podróż (autokarem lub samolotem) wliczona jest w czas trwania imprezy turystycznej. Prosimy mieć zatem na uwadze, że z reguły na podróż przeznaczony jest pierwszy i ostatni dzień imprezy, a rozkłady lotów i wyjazdów autokarowych opisane są w katalogu i na naszych stronach internetowych [r.pl/rozklady](http://r.pl/rozklady).

### INFORMACJE O OPŁATACH W KATALOGU

Dla Państwa wygody w opisach obiektów noclegowych zamieściliśmy informacje o kosztach dodatkowo płatnych udogodnień (np. opłat za Internet, leżaki, ręczniki plażowe). Prosimy pamiętać, że podane kwoty mają wyłącznie charakter orientacyjny i były aktualne w czasie, gdy publikowany był nasz katalog.

### WYCIEZKI LOKALNE (FAKULTATYWNE)

Wycieczkę fakultatywną/lokalną stanowi atrakcja turystyczna taka jak np. wyjazd autokarowy, rejs, wycieczka piesza, obejmująca zwiedzanie historycznych zabytków, muzeów, miejsc kultu religijnego, parków rozrywki, malowniczych krajobrazów czy udział w lokalnych wydarzeniach kulturalnych. Organizatorami wycieczek fakultatywnych/lokalnych są Rainbow lub lokalne biura turystyczne – partnerzy Rainbow. Wycieczka fakultatywna/lokalna jest dostępna w sprzedaży Rainbow albo jako opcja dodatkowa - do nabywanej imprezy turystycznej Rainbow, służąca jej wzbogaceniu, bądź jako odrębna usługa turystyczna, nie powiązana z imprezą turystyczną Rainbow, w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Zasady oferowania, zakupu i przebiegu wycieczek fakultatywnych/lokalnych oferowanych przez Rainbow określa: regulamin zakupu wycieczek fakultatywnych/lokalnych oferowanych przez Rainbow zamieszczony na stronie internetowej Rainbow <http://r.pl>. **Zazwyczaj wycieczki lokalne (fakultatywne) odbywają się przy min. 25 chętnych. W przypadku nieosiągnięcia owego minimum grupy, wycieczka lokalna (fakultatywna) może się nie odbyć.**

### ZAKWATEROWANIE

Ze względu na różne przepisy miejscowe, Rainbow Tours wprowadza własną standaryzację obiektów w katalogach („słoneczka”). W każdej ofercie hotelu podana jest jego oficjalna kategoria (przyznana według przepisów miejscowych),

jak również klasa obiektu przyznana przez Rainbow Tours (w postaci „słoneczek”). Podstawą do nadania hotelowi określonej liczby słoneczek jest subiektywna opinia Touroperatora oparta na kryteriach takich jak: dostępna w hotelu infrastruktura towarzysząca (ilość basenów, plac zabaw, boiska sportowe), wyposażenie i wystrój pokoi, atrakcyjność położenia hotelu, widok rozpościerający się z hotelu/pokoi, organizowane animacje, jakość serwowanego wyżywienia, standard obsługi oraz opinie naszych Klientów. Plus (+) oznacza świadczenia lepsze niż standard - o czym piszemy w rubryce „naszym zdaniem” przy opisie obiektu. Powyższa kategoryzacja może się różnić od oficjalnej, obowiązującej w danym kraju, przy czym lokalna kategoria obiektu podana jest w jego opisie.

Zdjęcia prezentowane w katalogach oraz innych materiałach reklamowych są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, w szczególności, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak jak prezentowany na zdjęciu w katalogu.

Na metraż pokoi podany w opisach poszczególnych hoteli składa się część mieszkalna, łazienka, a czasami także balkon.

W niektórych apartamentach (zwłaszcza w Grecji i Chorwacji) sprzątanía (oraz zakupu środków czystości) dokonuje się we własnym zakresie.

Hotele mogą posiadać własne regulaminy korzystania z hotelowych zjeżdżalni (mogą się pojawić ograniczenia wiekowe/wzrostowe).

### DOBY HOTELOWE

W większości hoteli doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14.00, pokoje zaś trzeba opuścić do godziny 10.00 (wówczas ustaje również prawo do korzystania ze świadczeń hotelowych). Doba hotelowa nie jest więc równoznaczna z dobą zegarową trwającą 24 godziny. Po wykwaterowaniu, pilot zawsze będzie w stanie pomóc Państwu w przechowaniu bagażu do momentu odjazdu. W przypadku imprez z dojazdem własnym należy stosować się do zwyczajowych godzin rozpoczęcia i zakończenia doby hotelowej (odpowiednio: godzina 14.00 i godzina 10.00). Informację o dokładnych godzinach rozpoczęcia i zakończenia doby hotelowej obowiązujących w danym obiekcie można uzyskać w biurze. Należy również pamiętać, iż w apartamentach/studio mogą być zakwaterowane wyłącznie osoby, które zostały wskazane w zawartej umowie. Zakwaterowanie osoby, która nie widnieje w rezerwacji i nie jest Uczestnikiem wyjazdu będzie się wiązało z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty bądź wykwaterowaniem z obiektu.

### WYŻYWIENIE

W zależności od oferty różny jest też rodzaj wyżywienia. W apartamentach i studiach (posiadających aneks kuchenny) zazwyczaj nie ma wyżywienia, co wiąże się organizacją posiłków przez turystów.

**Śniadania.** Kontynentalne – to skromny posiłek złożony z reguły z pieczywa, nabiału lub dżemu (rzadko wędliny) oraz kawy lub herbaty. Śniadanie kontynentalne wzmocnione lub rozszerzone – jak wyżej, ale często z wędliną lub jogurtem i sokami. Śniadania w formie bufetu są nieco bogatsze i dają możliwość większego wyboru –

zależy to jednak również od standardu hotelu. Należy pamiętać, że z restauracji nie wolno zabierać żadnych artykułów, gdyż jest to niemile widziane przez obsługę.

**Obiadokolacje** – gorący posiłek w porze kolacji, zwykle dwudaniowy. W niektórych ofertach wliczony w cenę, w niektórych - możliwość dopłaty. Jeżeli nie ma możliwości dopłaty, oznacza to, że nie organizujemy obiadokolacji.

Z reguły pierwszym przysługującym posiłkiem jest kolacja (lub obiadokolacja) w dniu przylotu, ostatnim zaś – śniadanie w dniu wylotu (chyba, że oferta precyzuje inaczej).

**Napoje** – Przy śniadaniu (kawa, herbata, sok) są wliczone w cenę, przy obiadokolacjach z reguły są płatne dodatkowo – chyba że oferta precyzuje to inaczej.

Prosimy pamiętać, że podane w ofercie godziny realizacji posiłków mają charakter przybliżony i były aktualne w czasie, gdy publikowany był nasz katalog.

### OSOBY PODRÓŻUJĄCE SAMOTNIE

Osoby podróżujące samotnie, chcące uniknąć dopłaty za pokój jednoosobowy mogą za zgodą Organizatora starać się o dokwaterowanie do pokoi dwu lub trzyosobowych (**Uwaga!** w niektórych hotelach możliwe są tylko pokoje 2 os. z dostawką), jednakże z przyczyn obiektywnych Biuro nie może tego zagwarantować. W takiej sytuacji Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty za pokój 1-osobowy (chyba że oferta precyzuje inaczej). Informacja o konieczności ewentualnej dopłaty zostanie przekazana najpóźniej na 7 dni przed wyjazdem.

### DOSTAWKA

To dodatkowe, z reguły rozkładane łóżko lub mniejsze łóżko. Prosimy pamiętać, że wstawienie takiego łóżka zmniejsza powierzchnię pokoju. Zdarza się również, iż pokój 3-osobowy jest w rzeczywistości pokojem 2 osobowym z dostawką (dotyczy to z reguły hoteli o standardzie turystycznym \*\*-\*\*\*). Zniżki przewidziane w ofercie dla osoby śpiącej na dostawce niekoniecznie obowiązują przy ofertach promocyjnych (w szczególności typu „last minute”).

### PLAŻA I SPRZĘT REKREACYJNY

Prosimy pamiętać, iż określenie „plaża piaszczysta” nie jest jednoznaczne z długą, szeroką plażą z białym piaskiem, czyli taką jaką mamy np. w Łebie. W efekcie plaże różnią się dość znacznie pomiędzy krajami - od piaszczystych z żółtym, ale grubszym piaskiem (najczęściej w Grecji) poprzez piaszczyste z dość ciemnym piaskiem (najczęściej w Hiszpanii) do żwirowych (najczęściej w Chorwacji) czy wręcz kamienistych i skalistych (Lazurowe Wybrzeże, Malta). Informacje na temat plaży zamieszczone są przy opisach obiektów lub miejscowości wypoczynkowych.

### KURORTY WAKACYJNE

Większość miejsc, które odwiedzamy to miejsca szczególnie atrakcyjne turystycznie i odwiedzane przez tysiące turystów. Bywa tam zatem tłoczno (szczególnie w sezonie), w niektórych kurortach nocne życie trwa aż do białego rana, będzie więc hałaśliwie. Zdarza się mogą również drobne kradzieże. Rekomendujemy więc aby gotówkę, dokumenty i cenne przedmioty



przechowywać w sejfach, które są dostępne (bezpłatnie lub za niewielką opłatą) w większości hoteli z naszej oferty (szczegółowe informacje są podane w opisach poszczególnych obiektów). Zwykle także tego rodzaju miejscowości podlegają ciągłym modernizacjom i dużo się tam inwestuje. Nie należy zatem być zaskoczonym jeśli pewnego dnia obudzi Państwa hałas na, właśnie obok rozpoczętej, budowie nowego hotelu lub co gorsza - hałas w naszym hotelu, ale dwa piętra niżej. Tego rodzaju prace prowadzone są jednak tylko w ciągu dnia i tylko w dni robocze, nie powinny więc być uciążliwe. W krajach południowych, a zwłaszcza na wyspach mogą wystąpić krótkotrwałe braki wody lub prądu.

#### UBEZPIECZENIA

Klienci Rainbow biorący udział w imprezach zagranicznych ubezpieczeni są w TU Europa S.A. na podstawie umowy ubezpieczenia nr 2/Z/2008, polisa nr RBT2/Z/08 w **Wariantcie Podstawowym**. Prosimy o zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia podróznego dla Klientów Rainbow Tours S.A., dostępnymi w biurach sprzedających ofertę Rainbow oraz na stronie internetowej <http://r.pl/>. Ubezpieczenie zawierane przez Rainbow na rzecz Uczestników ma charakter podstawowy (wariant Podstawowy), dlatego każdy Uczestnik powinien zastanowić się nad zawarciem dodatkowego ubezpieczenia, które zapewni ochronę w przypadku epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, ochronę dla osób chorych przewlekle oraz ochronę w zakresie szkód powstałych pod wpływem alkoholu.

#### WARIANT PODSTAWOWY ubezpieczenia podróznego obejmuje:

Ubezpieczenie kosztów leczenia i transportu do kraju (KL) – zapewniające pokrycie kosztów związanych z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, poniesionych na: badania lekarskie, zakup leków i środków opatrunkowych, pobyt w szpitalu, leczenie stomatologiczne (do 500 PLN), transport do szpitala oraz do Polski. Suma ubezpieczenia KL wynosi 60 000 PLN. **Ubezpieczyciel w wariantcie Podstawowym nie ponosi odpowiedzialności, jeśli zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło wskutek m.in. chorób przewlekłych, epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, szkód powstałych pod wpływem alkoholu (w zakresie KL i NNW)**, chorób psychicznych, przestępstwa dokonane przez Uczestnika, zażycia środków odurzających, szkód będących następstwem uprawiania sportów wysokiego ryzyka, ekstremalnych i wycieczek, aktywnego uczestnictwa w działaniach wojennych i aktach terroru.

**Ochronę w zakresie chorób tropikalnych (CT)** – ubezpieczenie w wariantcie Podstawowym obejmuje także koszty leczenia na wypadek chorób tropikalnych, pod warunkiem dokonania przez Ubezpieczonego, przed odbyciem podróży zagranicznej, wskazanych przez właściwe instytucje, szczepień obowiązkowych dla danego kierunku podróży. Za choroby tropikalne uważa się choroby wywołane przez organizmy pato-

genne charakterystyczne dla stref podzwrotnikowych i równikowych.

**Ubezpieczenie kosztów ratownictwa (KR)** – do sumy 10 000 PLN.

**Pomoc w podróży** – obejmującą m.in. zwrot kosztów podróży i pobytu osoby towarzyszącej lub osoby wezwanej do towarzyszenia, organizację dostarczenia leków, pokrycie kosztów zakwaterowania i wyżywienia Ubezpieczonego w celu rekonwalescencji.

**Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)** – zapewniające wypłatę świadczenia z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu lub śmierci. Suma ubezpieczenia NNW za 100% uszczerbku na zdrowiu wynosi 5 000 PLN a świadczenie z tytułu śmierci 2 500 PLN.

**Ubezpieczenie bagażu podróznego (BP)** – zapewniające ochronę bagażu w razie jego zniszczenia lub uszkodzenia. Suma ubezpieczenia bagażu wynosi 500 PLN. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód polegających wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu waliz, kufrow lub innych pojemników bagażu podróznego. Ubezpieczeniu nie podlegają także m.in. pieniądze w gotówce, papiery wartościowe, karty płatnicze, biżuteria, dzieła sztuki, przenośny sprzęt elektroniczny, nie znajdujący się pod bezpośrednią opieką ubezpieczonego, telefony komórkowe, akcesoria samochodowe, sprzęt sportowy.

**WARIANT STANDARDOWY:** obejmuje wszystkie ryzyka wymienione powyżej, ponadto znacznie wyższe są sumy ubezpieczenia: KL – suma ubezpieczenia kosztów leczenia wzrasta do 310 000 PLN, NNW z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu – do 15 000 PLN, NNW z tytułu śmierci do 7 500 PLN, koszty leczenia ambulatoryjnego podczas pobytu w USA, Kanadzie, Japonii i Australii do 14 000 PLN, BP - ubezpieczenie bagażu do 1 500 PLN. **Dodatkowo wariant ten zapewnia ochronę w przypadku zaostrzenia się choroby przewlekłej, epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, zdarzeń powstałych pod wpływem alkoholu (w zakresie KL i NNW)**, a także ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu – do 600 PLN i ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC) do 100 000 PLN.

**WARIANT OPTYMALNY:** obejmuje wszystkie ryzyka z wariantu podstawowego z wyższymi niż w wariantcie Podstawowym i Standardowym sumami ubezpieczenia: KL – suma ubezpieczenia kosztów leczenia wzrasta do 560 000 PLN, NNW z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu – do 25 000 PLN, NNW z tytułu śmierci – do 12 500 PLN, koszty leczenia ambulatoryjnego podczas pobytu w USA, Kanadzie, Japonii i Australii do 54 000 PLN, BP ubezpieczenie bagażu podróznego – do 2 000 PLN. **Dodatkowo, ten wariant obejmuje ochronę w przypadku zaostrzenia się choroby przewlekłej, epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, zdarzeń powstałych pod wpływem alkoholu (w zakresie KL i NNW)** oraz ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu 600 PLN i OC - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej - 200 000 PLN. Ponadto, w przypadku obowiąz-

kowej kwarantanny lub izolacji ubezpieczonego zostaną pokryte koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego do 9 000 zł.

**WARIANT NAJLEPSZY:** obejmuje wszystkie ryzyka z wariantu podstawowego, ale sumy ubezpieczenia są wyjątkowo wysokie. KL – suma ubezpieczenia kosztów leczenia wzrasta do 1 310 000 PLN, NNW z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu – do 45 000 PLN, NNW z tytułu śmierci - do 22 500 PLN, koszty leczenia ambulatoryjnego podczas pobytu w USA, Kanadzie, Japonii i Australii aż do 1 250 000 PLN, BP ubezpieczenie bagażu podróznego – do 2 500 PLN. **Dodatkowo wariant ten obejmuje ochronę w przypadku zaostrzenia się choroby przewlekłej (w zakresie KL i NNW), epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, zdarzeń powstałych pod wpływem alkoholu (w zakresie KL i NNW)** oraz ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu 600 PLN i OC - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej - 400 000 PLN. Ponadto w przypadku **obowiązkowej kwarantanny lub izolacji ubezpieczonego** zostaną pokryte koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego do 9 000 zł.

**PAKIET SPORT:** zapewnia ochronę podczas rekreacyjnego uprawiania sportów wysokiego ryzyka (w ramach KL i NNW): narciarstwa, snowboardu, nurkowania, jazdy na nartach i skuterach wodnych, windsurfingu, kitesurfingu, raftingu, jazdy na quadach, jazdy konnej, a także ochronę sprzętu sportowego do 1 500 PLN i ochronę na wypadek wyrządzenia szkody osobom trzecim podczas uprawiania tych sportów do kwoty 100 000 PLN w przypadku szkód rzeczowych i 200 000 PLN w przypadku szkód osobowych.

#### Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego:

W razie wystąpienia objawów chorobowych należy niezwłocznie skontaktować się z:

**Centrum Pomocy TU Europa S.A.**

**Tel. +48 22 568 98 28**

Centrum Pomocy TU Europa S.A. jest jedynym podmiotem uprawnionym do organizowania wizyt lekarskich. Obsługa medyczna odbywa się bezgotówkowo tylko wtedy, gdy organizowana jest przez Centrum Pomocy TU Europa S.A. W przypadku wizyt lekarskich zorganizowanych przez pilota bądź rezydenta lub we własnym zakresie, prosimy o opłacenie wszystkich kosztów gotówką i zgłoszenie się po zwrot kosztów po powrocie do Polski, z zastrzeżeniem procedury i terminów przewidzianych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia podróznego dla Klientów Rainbow Tours S.A. Zwrot kosztów leczenia nastąpi na podstawie dokumentacji poniesionych kosztów.

**Ważne.** Za realizację świadczeń wynikających z ubezpieczenia podróznego odpowiada bezpośrednio ubezpieczyciel. Rainbow Tours ani inne biura nie pośredniczą w wypłacie odszkodowań oraz nie mają wpływu na decyzję ubezpieczyciela o odmowie wypłaty odszkodowania.

#### UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI

To ubezpieczenie jest dostępne po zapłaceniu

## Info

dotatkowej składki i umożliwi odzyskanie 100% wpłaconych środków na wypadek odwołania wyjazdu z ważnej życiowej przyczyny, m.in. nagłej choroby, nieszczęśliwego wypadku, śmierci osoby bliskiej, następstwa choroby przewlekłej, szkody w mieniu powstałej w wyniku działania zdarzenia losowego, utraty pracy, komplikacji związanych z ciążą, przedwczesnego porodu mającego miejsce przed 32 tygodniem ciąży. Przyczyną rezygnacji może być również akt terrorystyczny, do którego doszło nie wcześniej niż na 30 dni przed datą rozpoczęcia podróży, w kraju będącym celem podróży ubezpieczonego i leżącym na terytorium Europy, z wyłączeniem Turcji, pod warunkiem, że akt terrorystyczny miał miejsce w promieniu maksymalnie do 250 km od celu podróży ubezpieczonego oraz jeśli Rainbow Tours nie zaoferował ubezpieczonemu zamiany imprezy turystycznej na imprezę turystyczną do kraju, w którym akt terrorystyczny nie występuje. **Ubezpieczenie Kosztów rezygnacji można zakupić w chwili zawierania umowy i przez kolejne 10 dni (jeśli do wyjazdu jest więcej niż 30 dni); w chwili zawierania umowy i przez kolejne 3 dni (jeśli do wyjazdu jest 30 dni i mniej, ale więcej niż 7 dni) lub w dniu zakupu imprezy (jeśli do wyjazdu jest 7 dni lub mniej).** **Ubezpieczenie Kosztów rezygnacji nie obejmuje w podstawowym zakresie możliwości rezygnacji z powodu nagłego zachorowania na Covid-19 ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży. Podstawowy zakres ubezpieczenia kosztów rezygnacji nie obejmuje również możliwości rezygnacji z powodu objęcia kwarantanną związaną z Covid-19 ubezpieczonego, współuczestnika podróży oraz ich dzieci. W celu rozszerzenia zakresu ubezpieczenia o możliwość rezygnacji z powodu zachorowania na Covid-19 oraz z powodu objęcia kwarantanną związaną z COVID-19 wymagana jest dopłata składki. Informacje dotyczące możliwości dokupienia ubezpieczenia po zawarciu umowy są dostępne w Biurach Obsługi Klienta oraz w Call Center. W przypadku odstąpienia przez Uczestnika od umowy zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej klientowi przysługuje prawo do zwrotu składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.**

### **OGÓLNE INFORMACJE O OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISACH WJAZDOWYCH I SANITARNYCH ORAZ O WYMAGANIACH ZDROWOTNYCH DOTYCZĄCYCH UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz wymogami zdrowotnymi, obowiązującymi w kraju docelowym, zamieszczonymi na stronie internetowej Biura <http://r.pl> oraz w opisie świadczeń danej imprezy turystycznej. Do odbycia podróży do krajów UE wymagany jest dowód osobisty lub paszport (ważny minimum 3 miesiące od daty powrotu do Polski). Do odbycia podróży poza UE wymagany jest paszport (ważny minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski), a często

także wiza. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Biuro zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem. Podane przez Biuro informacje w zakresie obowiązujących przepisów paszportowych i wizowych dotyczą wyłącznie obywateli polskich. Obywatelom innych państw zaleca się przed zakupem imprezy turystycznej kontakt z właściwą placówką dyplomatyczną kraju docelowego w celu sprawdzenia wymogów odbycia podróży. W zakresie podróży do krajów uznawanych za zdrowotnie bezpieczne (głównie europejskich) nie są wymagane żadne szczepienia ochronne ani profilaktyczne. W pozostałych wypadkach wymagania zdrowotne do odbycia podróży zamieszczone są w opisie świadczeń danej imprezy turystycznej (jeśli szczepienia są wymagane lub choćby zalecane). Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarnohigienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. Przy wyjazdach w szczególności w region Wysp Karaibskich, do państw Ameryki Środkowej i Południowej, w rejon Bliskiego Wschodu oraz Afryki Środkowej i Azji, zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi między innymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC), a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego ([www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl)). Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do udziału w imprezie turystycznej, Klient jest obowiązany poinformować o tym Biuro. Prosimy także pamiętać, że w niektórych krajach obowiązują obostrzenia dotyczące przedmiotów wwożonych (takich jak drony, sprzęt służący do obserwacji czy też niektóre lekarstwa), jak i wywożonych (np. muszle). W przypadku wątpliwości straż graniczna może podjąć decyzję o konfiskacie mienia. Prosimy, aby przed wyjazdem sprawdzić czy przedmiot, który planują Państwo zabrać na wyjazd nie jest objęty zakazem (np. w odpowiedniej ambasadzie lub na oficjalnej stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych).

### **OSTRZEŻENIA DLA PODRÓŻUJĄCYCH**

Na stronach internetowych MSZ (<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych/>) dostępne są ostrzeżenia dla podróżujących. Rekomendujemy aby regularnie zapoznawać się z tymi komunikatami MSZ, które dotyczą kraju będącego celem Państwa podróży zarówno przed przystąpieniem do umowy jak i już po jej zawarciu, przed wyjazdem z Polski.

### **ZAGUBIENIE PASZPORTU LUB INNYCH DOKUMENTÓW**

Uczestnik imprezy w związku z kradzieżą lub zagubieniem paszportu lub innych dokumentów niezbędnych do powrotu do kraju jest zobowiązany zawiadomić miejscowego przedstawiciela

Biura, który udzieli wszelkich niezbędnych informacji i pomocy oraz zgłosić się do najbliższego konsulatu lub ambasady RP na terytorium kraju pobytu. Urzędnicy konsularni RP zobowiązani są do udzielenia wszelkiej pomocy (łącznie z pomocą finansową i prawną) wszystkim obywatelom RP – w przypadku braku polskiej placówki taką rolę pełni placówka państw Unii Europejskiej.

### **OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE**

Biuro stosuje postanowienia Rozporządzenia (WE) 1107/2006 z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=celex%3A32006R1107>). Osoby niepełnosprawne wybierające się w podróż są zobowiązane poinformować Biuro przed zawarciem umowy o stopniu niepełnosprawności lub o innych wymaganiach specjalnych. Biuro przed zawarciem umowy wskaże czy jest możliwe spełnienie określonych wymagań specjalnych. Biuro może odmówić przyjęcia rezerwacji lub odstąpić od umowy z osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej:

- w celu spełnienia mających zastosowanie wymogów bezpieczeństwa ustanowionych prawem lub w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa ustanowionych przez organ, który wydał przewoźnikowi lotniczemu certyfikat przewoźnika lotniczego

- gdy rozmiar samolotu lub jego drzwi, czynią fizycznie niemożliwym wprowadzenie na pokład lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

- gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nie towarzyszy inna osoba zdolna do udzielenia niezbędnej pomocy tej osobie

W przypadku, gdy Biuro odmawia przyjęcia rezerwacji lub odstępuje od umowy powiadamia niezwłocznie osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o przyczynach. Na żądanie zainteresowanego, Biuro przedstawia na piśmie wspomniane przyczyny w terminie 5 dni roboczych. Ponadto, biuro podejmuje wówczas należyte starania w celu zaproponowania zainteresowanej osobie możliwego do zaakceptowania rozwiązania alternatywnego.

### **OGRANICZENIA WIEKU.**

Imprezy turystyczne objazdowe z oferty Biura charakteryzują się bardzo intensywnym programem zwiedzania, często wymagają wielogodzinnych przejazdów lub/i długich pieszych spacerów. Sugerujemy, by na objazdowe imprezy turystyczne nie wybierać się z dziećmi poniżej 5-ego roku życia, odradzamy także udział w nich osobom w podeszłym wieku. Zalecamy również by udział w objazdowej imprezie turystycznej skonsultować z lekarzem, w szczególności w przypadku występowania problemów zdrowotnych.

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

## 1. Zasady ogólne.

Organizatorem imprez turystycznych zawartych w katalogu oraz na stronie internetowej [www.r.pl](http://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](http://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 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](http://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 spo-

ządzane 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 określonym przez Biuro, obowiązany jest poinformować Biuro czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od zawartej umowy za 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 informuje 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 zmiany 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 przysądza podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny 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 sytuacjach 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 przypadku, 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 wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku 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, postojami na granicach, opóźnieniami przelotów).

#### **9. Obowiązki Uczestnika.**

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom po-

rządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiorów 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 minibusu 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 podręcznego (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 uprawiania sportów, a także zdarzeń zaistniałych pod wpływem alkoholu.** Za dodatkową opłatą istnieje możliwość rozszerzenia ochrony

## Info

ubezpieceniowej 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 podróże 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 umożliwi 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/Agentu, a w razie złożenia reklamacji 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 wystarcza 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](http://www.tueuropa.pl) – Centrum Obsługi Klienta. Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej [www.tueuropa.pl](http://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 niezaakceptowanej 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 ogranicza 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 odpowiedzialną 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/do-pobrania/dokumenty/bezpieczone-wakacje/Gwarancja\\_2023-2024\\_-\\_Rainbow\\_Tours\\_S.A.\\_-\\_Certyfikat.pdf](https://r.pl/do-pobrania/dokumenty/bezpieczone-wakacje/Gwarancja_2023-2024_-_Rainbow_Tours_S.A._-_Certyfikat.pdf)). Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy biuro wbrew obowiązkom nie zapewni 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 rów-

nież 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](http://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 Uczest-

nik 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 umożliwia 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 umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli



## Info

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 księgowe 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 przy-

padku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

### **19. Postanowienia końcowe.**

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio 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](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 3 października 2023 r.