

1. Zasady ogólne.

Organizatorem imprez turystycznych zawartych w katalogu - organizatorem turystyki (w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 z późniejszymi zmianami) jest Rainbow Tours Spółka Akcyjna zwana dalej "Biurem".

Dane organizatora - Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi, ul. Piotrkowska 270, wpisana do KRS pod numerem 0000178650, NIP 725-18-68-136, wpis do Centralnego Rejestru Zeswoleń Ministerstwa Gospodarki pod nr 157.

Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydatki w oparciu o art.384 KC i ustawę o usługach turystycznych "Ogólne Warunki Uczestnictwa" w imprezach turystycznych organizowanych przez Rainbow Tours S.A.. "Ogólne warunki uczestnictwa" oraz warunki określone w sekcji "Przeczytaj koniecznie" (dalej łącznie zwane "Warunkami") stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Biuro. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro i zamieszczonych w katalogu. Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego przeczytania katalogu, "Warunków uczestnictwa" i informacji zawartych w sekcji "Przeczytaj koniecznie". Podpisanie umowy-zgłoszenia oznacza, że Uczestnik (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników ze umowy-zgłoszenia) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy.

2. Zawarcie umowy.

Katalogi i inne informacje pisemne 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 katalogu Biura i podpisaniu umowy-zgłoszenia uczestnictwa (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) oraz wpłaceniu zaliczki (20% w przypadku zakupu wycieczek w promocji zawartej w nowych katalogach lub 35% na pozostałe wyjazdy). Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami opiekunów posiadaczy notarialnie i urzędowo (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuńcy ustawowego). Podpisując umowę-zgłoszenie uczestnictwa Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, aktualizowanie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

3. 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 wpłaconą przez Uczestnika w terminie 21 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, którego wpłaty nie zostaną przekazane na dobro Biura w ustalonych terminach.

4. Zmiany świadczeń.

Gdyby po zawarciu umowy nastąpiły nieprzewidziane przez Biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w katalogu lub umowie - zgłoszenia, Uczestnik zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem podróży. W sytuacji, gdy zmianie podlegają istotne warunki (zakres i standard oferowanych świadczeń) Uczestnik powinien niezwłocznie po otrzymaniu od Biura informacji w tym zakresie poinformować Biuro, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy Uczestnikowi przysługują natychmiastowy zwrot wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej. Zmiana przewoźnika lotniczego, godzin wylotów i wyjazdów lub powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń (np. noclegów czy posiłków) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy lub innych roszczeń o charakterze odszkodowawczym. Nie stanowi nienależytego wykonania umowy zmiana kolejności zwiedzania w programie imprezy, o ile program został wykonany w całości. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Biuro nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, wówczas Biuro wykoną w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakości świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usług określonej w programie imprezy, Uczestnik może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy.

5. Ceny oferty last minute i promocji.

Cena na zawartą 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 oferty last minute, kolejnej oferty last minute lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Biuro.

6. Cena imprezy.

Cena imprezy podana jest w PLN (złoty polskich). Cena ustalona w umowie może być podwyższona, jeżeli konieczność podwyższenia ceny wynika z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych lub wzrostu kursów walut.

Wzrost ceny będzie skutecznym w stosunku do uczestnika wyłącznie po doręczeniu Uczestnikowi pisemnego zawiadomienia co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

7. Obowiązki Biura.

Biuro jest zobowiązane przed zawarciem umowy do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych (w tym o terminach oczekiwania na wydanie paszportu lub wizy oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej). Biuro jest zobowiązane poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

8. Prawa Uczestnika.

Uczestnik ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych umową-zgłoszeniem uczestnictwa. Opłacone świadczenia są ostateczne i nie mogą być zmieniane w trakcie trwania imprezy. 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). W takich przypadkach przysługuje Uczestnikowi prawo do dodatkowego posiłku po upływie 8 godzin. Uczestnikowi przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję, po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów związanych z zakupem tych świadczeń u kontrahentów.

9. Obowiązki Uczestnika.

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiających realizację programu imprezy oraz do bezwzględnego przestrzegania miejsca i godzin zbiórek określonych w umowie i ofercie. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszport), wiz turystycznych (o ile takich dokumentów nie zapewnia Biuro) oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczpospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz dotyczących bezpieczeństwa (np. pożarów, policyjnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uszczerbienia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) - nie spełnienie tych obowiązków może skutkować odmową realizacji dalszych świadczeń przez Biuro. Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp. Biuro może odmówić zabrania na pokład samolotu / autobusu osób nietrzeźwych.

10. Bagaż.

Biuro wprowadza limit bagażu Uczestnika na wszystkie wyjazdy autokarowe i lotnicze: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg (i o wymiarach nie większych niż 55 x 20 x 40 cm) oraz 1 sztuka bagażu głównego o wadze od 15 do 20 kg (w zależności od linii lotniczej). W przypadku wyjazdów narciarskich w limicie bagażu głównego musi się zmieścić także 1 komplet sprzętu na osobę (narty / kijki / buty lub deska / buty). 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 klient ma obowiązek dopłacić wg stawek przewoźnika. Szczegółowe informacje w sekcji "Przeczytaj Koniecznie".

11. Ubezpieczenia.

Biuro zawarło stosowne ubezpieczenie gwarancyjne wymagane przez ustawę o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 z późniejszymi zmianami. Wszyscy Uczestnicy imprez zbiorowych są ubezpieczeni w TU EUROPA SA. (adres: 53-333 Wrocław, ul. Powstańców Śląskich 2-4) lub innym towarzystwie ubezpieczeniowym przy czym stronami umowy ubezpieczeniowej są Towarzystwo Ubezpieczeniowe i Uczestnik. Pakiet ubezpieczeniowy zawiera: (KL) koszty leczenia i assistance przy wyjazdach do krajów europejskich i basenu M. Śródziemnego do 20.000 EUR, a do Azji, Afryki, Australii i Ameryki do 30.000 EUR, (CP) - koszty leczenia i następstw chorób przewlekłych i nowotworowych - wartości ubezpieczenia mieszczą się w wartościach KL, (KR) koszty ratownictwa do kwoty 5.000 EUR, (TK) koszty leczenia gdy są następstwem uprawiania turystyki kwalifikowanej (np. górskie) lub amatorskiego uprawiania sportu (np. narciarstwo, kolarstwo, surfing, żeglarsstwo), (NNW) następstwa nieszczęśliwych wypadków do 10 000 PLN i bagażu do 1000 PLN. Zawierając umowę-zgłoszenie uczestnictwa, Uczestnik deklaruje (w imieniu swoim oraz pozostałych Uczestników z umowy-zgłoszenia), że stan zdrowia umożliwi udział Uczestnikom w imprezie. Zgodnie ze szczegółowymi warunkami ubezpieczenia TU EUROPA SA, ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania i kosmetyki). Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/torby podróży, zniszczenia lub utraty m.in. pieniędzy w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki, sprzętu

profesjonalnego: audio, foto-video lub komputerowego, oprogramowania komputerowego, akcesoriów samochodowych, sprzętu sportowego itp. Więcej informacji na temat ubezpieczeń znajdują Państwo w sekcji "Przeczytaj Koniecznie" oraz w szczegółowych warunkach ubezpieczenia, z którymi każdy Uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznać się w biurze podróży przed wyjazdem. Nie dopełnienie obowiązku zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczeniowej (np. z tytułu uprawiania sportu lub wartościowego bagażu) obciąża tylko i wyłącznie uczestnika.

12. Reklamacje.

W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik ma prawo i obowiązek poinformowania o sprzecznych uchybieniach pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura oraz do żądania podjęcia środków zaradczych. Uczestnik może domagać się rekompensaty jedynie w odpowiednim stosunku i proporcji do tego, jakie warunki były zagwarantowane przy ustalaniu całej wartości imprezy, a nie zostały zrealizowane. W takim wypadku niezrealizowane świadczenia podlegają będą wycenie. Reklamacje wniesione do Biura po upływie 30 dni od zakończenia imprezy uznane będą za bezskuteczne. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie do 30 dni od dnia wylotów do Biura. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym na adres siedziby Biura. Nie będą rozpatrywane reklamacje przesłane drogą mailową lub faksową. Podstawą reklamacji Uczestnika nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności tj. takie, które wynikają z działań lub zaniechań Uczestnika, działań lub zaniechań osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań i zaniechań nie można było przewidzieć, ani ich uniknąć oraz szkód wywołanych działaniem siły wyższej. Biuro nie jest związane uznaniem roszczenia przez pilota wycieczki lub innego przedstawiciela Biura w miejscu imprezy.

Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniu 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 żądać reklamacji do przedstawiciela właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej - skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa). Więcej na ten temat w sekcji "Przeczytaj koniecznie".

13. Wyłączenie/ograniczenie odpowiedzialności.

Biuro nie gwarantuje miejsca na imprezie w przypadku samowolnej (to jest nie zaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro nie odpowiada za odmowę wpuśczenia Uczestnika do danego kraju, o ile taka decyzja podejmą odpowiedni urzędniczy graniczny/imigracyjny. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Biuro zwraca jedynie wartość nie zrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.

Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprezy w czasie jej trwania, chyba że rezygnacja nastąpiła w przypadkach przewidzianych w art. 16a ustawy o usługach turystycznych.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli szkoda spowodowana była działaniem lub zaniechaniem Uczestnika imprezy, osób trzecich, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności lub działaniem siły wyższej. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pozostawionych w bagażu lub przechowywanych osobście przez Uczestnika następujących rzeczy: pieniądze w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki, sprzętu profesjonalnego (w tym komputerowego, audio-video, fotograficznego itp.).

Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmianę programu imprezy turystycznej dokonaną na życzenie i z zgodą Uczestników imprezy.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za imprezy fakultatywne i umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu imprezy turystycznej dokonanej na życzenie i z zgodą Uczestników imprezy.

Biuro ogranicza odpowiedzialność za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy, nie dotyczy to jednak szkód na osobie.

Opisane w katalogu wycieczki fakultatywne podane są tam jedynie informacyjnie i nie stanowią oferty handlowej. Biuro nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane.

14. Obowiązkowa-ustawowa gwarancja Organizatora Turystyki.

Biuro posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe EUROPA SA - nr gwarancji i nazwa TU jest każdorazowo podawana na umowie zgłoszenia, a dodatkowo każdy uczestnik, wpłacający przynajmniej zaliczkę, otrzymuje kopię certyfikatu gwarancji OC Biura. Ubezpieczenie obejmuje sytuację, gdy biuro wbrew obowiązku nie zapewni Uczestnikowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania umowy. Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem (telefon w sekcji "Przeczytaj koniecznie" - centrum alarmowe). Ubezpieczyciel zawiadamia właściwego wojewodę a następnie wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia otrzymania pisemnej dyspozycji od właściwego wojewody lub wskazanej przez niego jednostki.

15. Odwołanie imprezy

Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 10 dni przed jej rozpoczęciem z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy (imprezy autokarowe - 30 osób, imprezy lotnicze - 15 osób), do 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku odwołania wyjazdu z danej trasy lub miasta, a w każdym czasie z przyczyn od Biura nie zależnych i niezawinionych. W takich wypadkach Uczestnik ma prawo (według swojego wyboru) uczestniczyć w imprezie zastępczej przedstawionej przez Biuro lub żądać natychmiastowego zwrotu uszczerpionej ceny (bez odsetek). Biuro lub reprezentujący Biuro agent turystyczny powiadomi Uczestnika imprezy o jej odwołaniu na piśmie lub telefonicznie w terminach wyżej wskazanych.

16. Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu.

Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia, doręczonego do Biura w dzień roboczy. Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów. Biuro podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń - względem całkowitej wartości zawartej umowy - kształtują się następująco: do 45 dni przed dniem wyjazdu stała opłata manipulacyjna w wysokości: 5% - do 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu - 10% - do 30 do 15 dni przed dniem wyjazdu - 35% - do 14 do 8 dni przed dniem wyjazdu - 60% - 7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu - 75% - w dniu wyjazdu lub później - 90% - W przypadku oferty typu "last minute" potrącenie za rezygnację w dniu wyjazdu lub później wynosi 100% bez opłat lotniskowych i portowych.

Wskazane wyżej kwoty potrąceń stanowią jedynie propozycje dla Uczestnika. W przypadku, gdy Uczestnik rezygnujący z udziału w imprezie, wskazuje osobę spełniającą warunki udziału w imprezie oraz na piśmie przeniesie na nią swoje uprawnienia i osoba ta przyjmie obowiązki wynikające z umowy-zgłoszenia, Biuro (o ile nie wystąpią inne, niezależne od Biura przeszkody) pobiera opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany Uczestnika. Uczestnik i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę całości ceny imprezy turystycznej.

UWAGA!!! Uczestnik, może zawrzeć umowę ubezpieczenia zwrotu kosztów rezygnacji z imprezy lub wcześniejszego powrotu z imprezy - dodatkowa opłata wynosi tylko 3% ceny wycieczki - patrz sekcja "Przeczytaj Koniecznie".

17. Ochrona danych osobowych.

Rainbow Tours S.A. informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi ul. Piotrkowska 270, 90-361 Łódź. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu: realizacji zawartej z Rainbow Tours S.A. umowy, oraz marketingu usług świadczonych przez Rainbow Tours S.A. Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom, w tym linii lotniczym, autokarowym, promowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, agentom współpracującym z Rainbow Tours S.A. na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, kontrahentom zagranicznym, w celu realizacji zawartej z Rainbow Tours S.A. umowy. Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne. Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, a także prawo ich poprawiania.

18. Postanowienia końcowe.

W sprawach nieuregulowanych Warunkami uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami) oraz Ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. nr 223 poz.2268 z 2004). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd. Nieważność pojedynczych postanowień umowy-zgłoszenia lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.

Niniejsze warunki obowiązują od dnia 1 kwietnia 2009