

## 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 Spółka Akcyjna, 90-361 Łódź, ul. Piotrkowska 270, NIP 725-18-68-136, KRS 0000178650, XX wydział Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał akcyjny 1.200.000 PLN opłacony w całości, wpis do Centralnego Rejestru Zezwoleń Ministerstwa Gospodarki pod nr 157.**

Prawa i obowiązki Uczestników oraz Biura określają wydane 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 świadczeniu 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 wpłaconiu 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 poświadczonymi notarialnie lub urzędowo (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuńcy ustawowego). Podpisując umowę-zgłoszenie uczestnictwa Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

## 3. Warunki płatności.

Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umiarnymi i obejmują podatek od towarów i usług. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w załączniku do umowy lub kasa Biura. Określona w umowie cena za świadczenie usługi turystycznej winna być wpłacona 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 zmiana podlega 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 przewodnika 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 wykona w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Uczestnik może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy.

## 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 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 koniecz-

ność 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 skuteczny 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 nie 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.

## 9. Obowiązki Uczestnika.

Uczestnik zobowiązany jest podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym przedstawicieli Biura umożliwiającym realizację programu imprezy oraz do bezwzględnej 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. pożarowych, policyjnych itp.). Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kauce, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.) – nie spełnienie tego obowiązku 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 może 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. Ubezpieczenie.

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 Signal Iduna S.A (adres: 00-041 Warszawa, ul. Jasna 14/16a) 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 18.000 EUR, a do Azji, Afryki, Australii i Ameryki do 26.000 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 sa następstwem uprawiania turystyki kwalifikowanej (np. górskiej) lub amatorskiego uprawiania sportu (np. narciarstwo, kolarstwo, surfing), (NNW) następstwa nieszczęśliwych wypadków do 8000 PLN i bagażu do 1000

PLN. Zawierając umowę-zgłoszenie uczestnictwa, Uczestnik deklaruje (w imieniu swoim oraz pozostałych Uczestników z umowy-zgłoszenia), że stan zdrowia umożliwia udział Uczestników w imprezie. Ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania i kosmetyki). Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/torby podróży, zniszczenia lub utraty sprzętu foto-video lub komputerowego, oprogramowania komputerowego, biżuterii, pieniędzy oraz dzieł sztuki. Z dodatkowymi warunkami ubezpieczenia 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. Szerzej o ubezpieczeniach w sekcji „Przeczytaj Koniecznie”.

## 12. Reklamacje.

W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy, Uczestnik ma prawo i obowiązek poinformowania o spostrzeżonych 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 wycenieniu. 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 wpłynięcia 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 zwolnione 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 złożyć reklamację 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 samownej (to jest nie zaakceptowanej przez Biuro) zmiany przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu. Biuro nie odpowiada za odmowę wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, o ile taka decyzja podejma odpowiedni urzędniczy graniczny/imigracyjny. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Biuro nie zwraca wartości nie zrealizowanych świadczeń.

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

Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą od następstw nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia i życia w zakresie przekraczających kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia, chyba że szkoda powstała z winy Biura lub osób trzecich, uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pozostawionych w bagażu lub przechowywanych osobście przez Uczestnika następujących rzeczy: pieniędzy 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 za zgodą Uczestników imprezy.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za imprezy fakultatywne i umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.

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. Obowiązki-ustawowa gwarancja Organizatora Turystyki.

Biuro posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeniowe 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 obowiązkom nie zapewnia Uczestnikowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania umowy, Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z ubezpieczycielem (telefony 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 uiszczonyj 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 uśrednionym historycznie średnie koszty potrącają kształtuji się następująco:

- do 45 dni przed dniem wyjazdu stała opłata manipulacyjna w wysokości – 5 %
- od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 10 %
- od 30 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 35 %
- od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 60 %
- 7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu – 75 %
- w dniu wyjazdu lub później – 90 %

W przypadku ofert typu „last minute” potrącenie za rezygnację w dniu wyjazdu lub później wynosi 100% bez opłat lotniskowych i portowych. Wskazane wyżej kwoty potrąceń stanowią jedynie propozycję 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. 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 2008