

## **Všeobecné podmínky účasti na zájezdu**

### **1. Všeobecné podmínky**

Pořadatelem zájezdu (dle zákona o službách v cestovním ruchu ze dne 29. srpna 1997, ve znění pozdějších předpisů) je Rainbow Tours akciová společnost (dále jen „Pořadatel“). Údaje o Pořadateli – Rainbow Tours a.s., sídlem ul. Piotrkowska 270, Łódź, (e-mail: sekretariat@r.pl, tel: 42 680 38 20), zapsaná do obchodního rejstříku KRS vedeného Okresním soudem pro Lodž – Śródmieście v Lodži, XX hospodářský úsek KRS, pod číslem 0000178650, DIČ 725-18-68-136, zápis v Registru Pořadatelů a zprostředkovatelů cestovního ruchu pod číslem 157. Registračním orgánem je maršálek Lodžského vojvodství.

Organizátor nabízí k prodeji zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu (např. lety) ve smyslu zákona ze dne 24. listopadu 2017 o zájezdech a spojených službách cestovního ruchu (dále jen „Zákon“), včetně zájezdů vytvořených na základě tzv. dynamického balíčkování (dále jen „varianta MyWay“). Dynamické balíčkování umožňuje cestujícímu samostatně vytvořit zájezd spojením nejméně dvou druhů služeb cestovního ruchu nabízených k prodeji v této formě, včetně služeb letecké přepravy pravidelnými leteckými společnostmi a hotelových služeb spolu s povinným pojištěním, povinnými příspěvky do Turistického garančního fondu a Turistického pomocného fondu a případnými doplňkovými službami, přičemž cestující si může zájezd nakonfigurovat na libovolný počet dnů. Výběr jednotlivých služeb cestovního ruchu dostupných v této formě cestujícím probíhá s využitím externích informačních systémů poskytovatelů služeb. Odpovědnost za chyby v rezervacích upravuje čl. 53 Zákona.

Práva a povinnosti cestujících a Organizátora upravují „Všeobecné podmínky účasti“ (OWU), vydané na základě čl. 384 občanského zákoníku a zákona o zájezdech a spojených službách cestovního ruchu, a dále podmínky uvedené v sekci „Důležité - čtěte“ (dále společně jen „Podmínky“), které tvoří nedílnou součást smlouvy o účasti na zájezdu organizovaném Organizátorem. Podmínky se vztahují na všechny zájezdy organizované Organizátorem a uvedené v katalogu, jiných písemných materiálech a na internetových stránkách Organizátora, včetně místních výletů (fakultativních), jakož i zájezdů zakoupených ve variantě „My Way“. Při uzavírání smlouvy je cestující povinen se důkladně seznámit s nabídkou, „Všeobecnými podmínkami účasti“ a informacemi uvedenými v sekci „Důležité - čtěte“. Uzavřením smlouvy cestující potvrzuje, že (svým jménem i jménem ostatních cestujících uvedených ve smlouvě) souhlasí s podmínkami a ustanoveními této smlouvy.

### **2. Uzavření smlouvy o zájezdu**

Katalogy a jiné písemné informace Pořadatele jsou pouze výzvou k uzavření smlouvy o zájezdu a nejsou nabídkou ve smyslu občanského zákoníku. Uzavření smlouvy o zájezdu vzniká pokaždé po seznámení se Cestujícím s nabídkou uvedenou v katalogu Pořadatele a podpisu smlouvy o zájezdu (jménem svým a jménem ostatních Cestujících) a zaplacením zálohy (v maximální výši 30 %). V případě zakoupení zájezdu ve variantě MyWay dochází k uzavření smlouvy vždy poté, co se cestující seznámí s nabídkou obsaženou ve výše uvedených materiálech, podepíše smlouvu o účasti na zájezdu (svým jménem i jménem ostatních cestujících), uhradí zálohu (v maximální výši 30 %) a obdrží od Organizátora písemné potvrzení rezervace. Více než 31 dnů před termínem zájezdu není povoleno zaplatit vyšší zálohu, než je uvedeno výše. Případné přeplatky budou neodkladně vráceny. Uzavřením smlouvy o zájezdu souhlasí Cestující se zpracováním, aktualizací a zpřístupněním svých osobních údajů (včetně údajů ostatních Cestujících), které jsou nezbytné pro uskutečnění zájezdu. Pořadatel nepovoluje uzavření smlouvy ve prospěch nezletilých osob cestujících bez doprovodu dospělé osoby (nezletilé osoby se mohou zúčastnit zájezdu nebo letu pouze pod dohledem zletilých osob zahrnutých ve stejné smlouvě).

### **3. Cena zájezdu a platební podmínky**

Ceny služeb poskytovaných Cestujícímu jsou smluvní a zahrnují daň z přidané hodnoty. Místem plnění je Pořadatelem uváděný bankovní účet, který specifikuje smlouva o zájezdu uzavřená s Cestujícím nebo pokladna Pořadatele. Cenu za poskytovanou službu v cestovním ruchu uvedenou ve smlouvě o zájezdu musí Cestující uhradit 30. den před započítáním zájezdu. V případě, že Cestující neuhradí celou cenu za poskytované turistické služby ve lhůtě uvedené v předchozí větě, smlouva o zájezdu se ruší a Pořadatel je oprávněn nabídnout účast na zájezdu jinému Cestujícímu nebo Cestujícím.

Ve smlouvě o zájezdu je uveden katalog služeb zahrnutých v ceně zájezdu. Smlouva o zájezdu rovněž specifikuje služby nezahrnuté v ceně zájezdu, které se platí po zahájení zájezdu přímo průvodci/delegátovi – např.: vstupné

do navštívených míst, pobytová taxa, spropitné. Hotel může účtovat i další poplatky, např. turistickou daň, poplatek za závěrečný úklid apartmánu nebo kauci. Tyto poplatky jsou uvedeny v popisu zájezdu/programu v odstavci „Služby“ pod nadpisem „Cena nezahrnuje...“ nebo v popisu ubytování nebo programu poznávacího zájezdu a vztahují se na poplatek za jednu osobu. Povinnost uhrazení výše uvedených poplatků vyplývá z uzavřené smlouvy o zájezdu.

Kromě toho si Cestující může zakoupit fakultativní/místní výlety, jejichž cena není zahrnuta ve smlouvě o zájezdu. Pravidla pro nabízení, nákup a průběh fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow jsou uvedena v Podmínkách nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow, zveřejněných na [www.r.pl](http://www.r.pl).

#### **4. Změny v poskytování služeb**

##### **A. Změna v poskytování služeb a cen před začátkem zájezdu**

Pořadatel si vyhrazuje právo na změnu (navýšení) ceny zájezdu před začátkem zájezdu, která je přímým důsledkem změny ceny přepravy pasažérů vyplývající ze změn cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků ze služeb cestovního ruchu zahrnutých smlouvou o zájezdu, uložených subjekty, které se přímo nepodílejí na realizaci zájezdu, letištních poplatků nebo poplatků za nalodění a vylodění v přístavech, směnné kurzy, které mají vliv na zájezd. V případě nutnosti navýšení ceny je Pořadatel zájezdu povinen informovat Cestujícího písemně nebo na jiném trvalém nosiči (trvalý nosič: materiál nebo zařízení umožňující uchování po nezbytně nutnou dobu, vyplývající z povahy informací a účelu jejich přípravy nebo přenosu, informace obsažené v této smlouvě způsobem, který je neumožňuje měnit, nebo umožňuje obnovení informací v provedení a formě, ve které byly vypracované nebo předložené) o změně ceny a odůvodní zvýšení uvedením způsobu jejího výpočtu. V období 20 (dvaceti) dnů před začátkem zájezdu nesmí být cena uvedená ve smlouvě s Cestujícím navýšena. Cestující má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů, o kterém je řeč v první větě, ke kterému došlo po uzavření smlouvy a před začátkem zájezdu. V takovém případě může Pořadatel odečíst skutečné náklady za službu od částky vrácené Cestujícím. Na žádost Cestujícího zdůvodní Pořadatel výši nákladů vynaložených na službu. V případě, kdy Pořadatel před zahájením zájezdu je nucen změnit hlavní náležitosti zájezdu uvedené v čl. 40 odstavec 1 bod 1 Zákona o zájezdech a souvisejících turistických službách nebo není schopna splnit zvláštní požadavky (na jejichž splnění se strany dohodly ve smlouvě o zájezdu) nebo navrhne zvýšení ceny přesahující 8 % z celkové ceny zájezdu, je Pořadatel povinen neprodleně písemně nebo na jiném trvalém nosiči informovat Cestujícího o obsahu těchto změn s uvedením změn a jejich možného dopadu na cenu zájezdu. Pořadatel v tomto případě může Cestujícím současně nabídnout náhradní zájezd, pokud možno stejné nebo vyšší kvality. Po obdržení takové informace je Cestující povinen ve lhůtě stanovené Pořadatelem sdělit, zda přijímá navrhovanou změnu smlouvy o zájezdu nebo odstoupí od uzavřené smlouvy o zájezdu s vrácením všech provedených plateb a bez povinnosti platit poplatky za odstoupení, nebo odstoupí od smlouvy a přijme náhradní zájezd. Pokud změny smlouvy o zájezdu nebo náhradního zájezdu vedou ke snížení kvality nebo nákladů na zájezd, má Cestující nárok na odpovídající snížení ceny. V případě, že smlouva o zájezdu bude ukončena v souvislosti s odstoupením Cestujícího za výše uvedených podmínek, Pořadatel nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy o zájezdu vrátí platby uhrazené Cestujícím nebo jeho jménem. Cestující je v takových případech osvobozen od placení poplatku za odstoupení od smlouvy o zájezdu. Pořadatel může před začátkem zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, pokud jde o nepodstatnou změnu, a bude o tom Cestujícího informovat písemně nebo na jiném trvalém nosiči. **UPOZORNĚNÍ!** Změna leteckého dopravce, časů odletů a odjezdů nebo návratů, pokud nedochází ke změně počtu poskytovaných služeb, nepředstavuje změnu hlavních charakteristik zájezdu. Za změnu charakteristik zájezdu se nepovažuje ani změna pořadí navštívených míst, pokud byl program realizován v plném rozsahu.

##### **B. Změna v poskytování služeb po zahájení zájezdu**

Pokud některá z turistických služeb nebude vykonána v souladu se smlouvou o zájezdu, je Cestující povinen informovat o tom Pořadatele (viz bod 12 VOP). Pořadatel odstraní nesrovnalost, ledaže by to bylo nemožné nebo by to bylo spojeno s náklady, které jsou nepřiměřeně vysoké vzhledem k rozsahu nesrovnalosti a hodnotě dotčených turistických služeb. V případě neodstranění nesrovnalosti se použijí ustanovení článků 12 a 13 VOP, jakož i ustanovení zákona o zájezdech a souvisejících turistických službách. Pořadatel zájezdu, který po dobu trvání daného zájezdu nevykonává služby uvedené ve smlouvě o zájezdu, je povinen, aniž by Cestujícím účtoval dodatečné náklady, provádět v rámci tohoto zájezdu také odpovídající náhradní služby, i v případě, že nebyl poskytnutý návrat Cestujícího do výchozího bodu cesty dohodnutého ve smlouvě o zájezdu. Je-li kvalita náhradních služeb nižší než kvalita služby specifikované v programu zájezdu, Pořadatel přizná Cestujícím odpovídající snížení ceny zájezdu. V případě, že je nemožné zajistit návrat Cestujícího do země

v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností, Pořadatel ponese náklady na potřebné ubytování Cestujícího, v případě možnosti v odpovídající kategorii stanovené ve smlouvě o zájezdu po dobu až 3 nocí. Vymezení času poskytnutí Cestujícímu nezbytné ubytování, se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí, jak jsou definovány v čl. 2 písmene a nařízení (ES) č. 1107/2006 Evropského parlamentu a Rady ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Dz. nař. EU L 204, 26.07.2006, str. 1) a všechny jejich doprovodné osoby, těhotné ženy a osoby mladší 18 let bez doprovodu, stejně jako ty, které vyžadují speciální péči, za předpokladu, že Pořadatel byl informován o situaci těchto lidí nejméně 48 hodin před začátkem zájezdu.

#### **5. Cena nabídek last minute a dalších akcí**

Cena uvedená v uzavřené smlouvě o zájezdu je závazná a Cestující není oprávněn požadovat její snížení, pokud cena uvedeného zájezdu byla Pořadatelem snížena z důvodu nabídky last minute, opětovného zlevnění nabídky last minute nebo jiné promo akce, ať už před nebo po uzavření smlouvy o zájezdu s Cestující. Cena zájezdu je uvedena v PLN (polských zlotých), v CZK (korunách českých), v EUR (euro).

#### **6. Slevy pro děti**

Druh a výše slev pro děti vyplývá z nabídky Pořadatele. V případě, že je Cestující dítě, pak osoba, která provádí rezervaci a uzavírá smlouvu o zájezdu, musí o této skutečnosti informovat a současně uvést věk dítěte, přesné datum jeho narození a tuto skutečnost doložit vhodným dokladem. Pořadatel má právo k ověření věku dítěte na základě osobních dokladů. V případě, že nastane věkový rozdíl v porovnání s uvedenou skutečností, Pořadatel je oprávněn k naúčtování katalogové ceny a jejímu převzetí dle věku Cestujícího. Pro získání slevy je u dítěte směrodatný věk dosažený k poslednímu dni zájezdu (příčemž dosažení maximálního věku, který opravňuje ke slevě, má za následek považování Cestujícího za dospělé osobu).

#### **7. Povinnosti Pořadatele**

Pořadatel je povinen před uzavřením smlouvy o zájezdu poskytnout Cestujícímu informace uvedené v čl. 40 zákona o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Ode dne 16. 07. 2006 dle nařízení /EG/2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 je Pořadatel zájezdu povinen informovat cestující využívající leteckou dopravu o totožnosti leteckého dopravce, který provede přepravu. V případě, že v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu letecký dopravce ještě není znám, Pořadatel se zavazuje dočasně určit přípustného dopravce. Jakmile bude finálně určen dopravce, Pořadatel bude o této skutečnosti bezodkladně informovat Cestujícího přímo nebo přes agenturu, ve které byla provedena rezervace. V případě změny dopravce po uzavření smlouvy o zájezdu bude Cestující ihned o tom informován Pořadatelem. Pořadatel si vyhrazuje právo změnit letecké společnosti a čísla letu, o čem bude Cestujícího neprodleně informovat. Pořadatel neprodleně poskytne přiměřenou pomoc Cestujícímu, který by se nacházel v nouzi, a to i v případech, kdy je nemožné zajistit zpáteční cestu do země v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností. Výše uvedená pomoc spočívá zejména v poskytování: přiměřených informací o zdravotnických službách, místních orgánech a konzulární pomoci; pomoc při používání prostředků komunikace na dálku, včetně elektronických komunikačních prostředků a využívání náhradních služeb. Odpovědné ustanovení odpovídají bodu 4, B VPÚ. Pořadatel může požadovat poplatek za poskytnutí pomoci v případě, že situace nouze vznikla pouze z úmyslného zavinění Cestujícího nebo v důsledku jeho hrubé nedbalosti. Výše poplatku nesmí překročit skutečné náklady vynaložené Pořadatelem.

#### **8. Práva Cestujícího**

Cestující má právo na služby garantované smlouvou Pořadatele. Cestující je oprávněn v průběhu trvání zájezdu využívat odbornou pomoc a péči zástupce Pořadatele. Cestující také bude zahrnutý péčí ve všech akutních a Pořadatelem nezpůsobených případech (např. souvisejících s havárií autobusu, zdržením na hranici, opožděním letu).

## 9. Povinnosti Cestujícího

Cestující je povinen řídit se všemi pokyny a organizačními opatřeními zástupců Organizátora, která umožňují realizaci programu zájezdu, a bezpodmínečně dodržovat místo a časy srazů stanovené ve smlouvě o zájezdu a nabídce. Cestující je povinen mít cestovní doklady (cestovní pas), turistická víza (pokud tyto doklady nezajišťuje Organizátor) a dodržovat celní a devizové předpisy platné v Polské republice, tranzitních a cílových zemích. V případě zájezdů zakoupených ve variantě MyWay je cestující povinen mít hotelový voucher, transferový voucher (tyto dokumenty budou cestujícímu zpřístupněny Organizátorem před zahájením zájezdu) a palubní vstupenku (kterou cestující obdrží po provedení odbavení na základě čísla rezervace letu – tzv. PNR – zpřístupněného Organizátorem). Cestující je povinen dodržovat pořádkové a bezpečnostní předpisy (např. požární, policejní apod.). Povinnost mít platný cestovní doklad se vztahuje také na děti – bez ohledu na jejich věk. Doklad totožnosti, který cestující používá, nesmí obsahovat poznámky zapsané neoprávněnými orgány (turistická razítka, poznámky apod.) ani nesmí být poškozený (prasklý nebo natržený) – vlastnictví takového dokladu může být důvodem k odepření vstupu do země. Cestující je povinen uhradit v místě pobytu všechny místní poplatky, které nejsou zahrnuty ve smlouvě (např. místní daně, lázeňské poplatky, kauce, poplatky za telefon v hotelovém pokoji, využití minibaru apod.) – jinak může Organizátor vůči cestujícímu uplatnit svůj nárok. Cestující nese odpovědnost za škodu na věcech patřících Organizátorovi, jiným cestujícím, hotelům, leteckým společnostem apod. V případě zájezdů zakoupených ve variantě MyWay má cestující rovněž povinnost samostatně provést odbavení na lety – podrobnosti jsou uvedeny v sekci „Důležité - čtěte“..

## 10. Cestovní zavazadla

Letecké společnosti mají maximální limity pro přepravu zavazadel. Pro jednoho cestujícího staršího 2 let obvykle platí limit 5 kg pro příruční zavazadlo a 20 kg pro odbavené zavazadlo. Je třeba mít na paměti, že u některých letů mohou být tyto limity sníženy kvůli omezené maximální nosnosti letadla na daném letu. Podrobnosti o limitech u jednotlivých dopravců lze nalézt v sekci „Letecké společnosti“ na stránce r.pl a ve Všeobecných přepravních podmínkách dopravců. Děti do 2 let nemají nárok na bezplatnou přepravu zavazadel. Vzhledem k tomu, že maximální nosnost letadla i maximální kapacita autobusu jsou přísně regulovány přepravními předpisy, má Pořadatel/doprovce právo odmítnout přepravu zavazadel přesahujících výše uvedené limity. V případě nadváhy zavazadel je Cestující povinen uhradit doplatek podle sazeb dopravce. Podrobné informace naleznete v sekci „Důležité – čtěte“.

## 11. Pojištění

Cestující, kteří se účastní zájezdů organizovaných Pořadatelem mimo území Polska jsou pojištěni u TU Europa S.A. (adresa: 53-413 Wrocław, ul. gen. Władysława Sikorskiego 26). Pojištění ve variantě Základní zahrnuje: KL – léčebné výlohy a převoz zpět do země (do 60 000 PLN), náklady na záchranu (do 10 000 PLN), NNW – úrazové pojištění (do 5 000 PLN), BP – pojištění cestovních zavazadel (do 500 PLN). **Pojištění ve variantě Základní a SPORT Základní nezahrnuje mimo jiné následky chronických onemocnění, epidemii Covid-19 a jiných virových onemocnění ze skupiny koronavirů, ani události vzniklé pod vlivem alkoholu.** Pojištění ve variantě Základní rovněž nepokrývá rizika spojená s provozováním extrémních sportů. Za příplatek je možné rozšířit pojištění na varianty: **Standardní** (limit KL se zvyšuje na 310 000 PLN), **Optimální** (limit KL se zvyšuje na 610 000 PLN), **Nejlepší** (limit KL se zvyšuje na 2 060 000 PLN). **Cestovní pojištění ve variantách Standardní, Optimální a Nejlepší zahrnuje krytí léčebných nákladů, záchranných operací a přepravy v souvislosti s epidemií Covid-19 a jinými virovými onemocněními ze skupiny koronavirů.** V každé z těchto variant odpovídá pojistná částka pro onemocnění Covid-19 výši KL, tedy 250 000 PLN, 610 000 PLN nebo 2 060 000 PLN, v závislosti na zvolené variantě. Podrobnosti o jednotlivých variantách pojištění naleznete v sekci „Důležité – čtěte“. Uzavřením smlouvy o zájezdu Cestující prohlašuje (za sebe i za další Cestující uvedené ve smlouvě), že jejich zdravotní stav umožňuje účast na zájezdu. Další informace o pojištění jsou dostupné v dokumentu „Důležité – čtěte“ a ve Všeobecných podmínkách cestovního pojištění pro klienty Pořadatele, které jsou k dispozici v prodejních místech Pořadatele a na webových stránkách [r.pl](https://www.r.pl).

## 12. Reklamacce

Pokud se některá z cestovních služeb není realizována v souladu se smlouvou o zájezdu, může Cestující podat reklamaci během zájezdu nebo do 30 dnů od jeho ukončení. V případě nesrovnalostí během zájezdu je Cestující povinen neprodleně informovat průvodce, delegáta, vzdáleného delegáta 24/7 (v případě zájezdů ve variantě

MyWay) nebo jiného místního zástupce Pořadatele.

Odpovídající ustanovení bodu 4 B VPÚ. Reklamacie související s plněním smlouvy o zájezdu (napsány čitelně a v polském jazyce) může účastník podat písemně na adresu Pořadatele: 90-361 Łódź ul. Piotrkowska 270 nebo přímo do kanceláře, kde smlouvu o zájezdu uzavřel nebo prostřednictvím reklamačního formuláře na straně: <https://r.pl/kontakt>. V reklamaci je klient povinen poukázat na nedostatky ve způsobu plnění smlouvy o zájezdu a specifikovat své požadavky. Reklamacie bude uznána do 30 dnů od jejího obdržení Pořadatelem nebo cestovní agenturou, a pokud bude reklamacie podána v průběhu zájezdu, tak do 30 dnů od ukončení zájezdu. Ve zvláštních případech si Pořadatel vyhrazuje právo prodloužit dobu odpovědi na 60 dní, přičemž Cestující bude písemně informován do 30 dnů. Pokud Cestující podá další odvolání na odpověď Pořadatele, není Pořadatel povinen poskytnout další odpověď. Cestující má právo použít jiné metody řešení sporů - viz bod 20 VOP.

Reklamacie týkající se přeletu do/z cílové destinace a zničených nebo poškozených zavazadel v průběhu letu letadlem se řídí Varšavskou konvencí z roku 1929 ve znění pozdějších předpisů a jejími dodatky, nařízením EP a Rady č. 261/2004 ze dne 11. února 2004 (společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů) a polského Leteckého zákona. V souladu s těmito nařízeními cestující (s letenkou na jméno) je oprávněn podat reklamaci zástupci patřící letecké společnosti a v případě vyčerpání reklamačních možností – stížnost na Veřejného ochránce práv cestujících – formou doporučeného dopisu (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa) nebo elektronickou cestou (podrobnosti na straně <http://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>). Více informací naleznete v dokumentu „Důležité – čtěte“. Reklamacie týkající se cestovního pojištění mohou být oznámeny TU Europa S.A.: písemně poštou, ústní formou s využitím reklamačního formuláře v sídle pojistitele nebo na regionální pobočce, zavoláním na linku pojistitele 801 500 300, nebo pomocí aplikace na této webové stránce [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) - Centrum služeb zákazníkům. Aktuální údaje pojistitele jsou na webových stránkách [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl). Reklamacie jsou vyřizovány pojistitelem ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne jejich dopadu. Ve zvlášť složitých případech neumožňujícím projednání reklamacie v této lhůtě, bude oznamovatel reklamacie informován o důvodu prodloužení a předpokládaném datu odpovědi. Maximální doba šetření nesmí překročit 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. Odpověď na reklamaci bude předána v písemné formě, nebo pomocí jiném trvalého nosiče. Elektronické odpovědi lze podat na žádost podávajícího reklamaci. Pojistitel spadá pod dozor Komise pro finanční dozor.

### **13. Odpovědnost Pořadatele, vyloučení/omezení odpovědnosti**

Pořadatel je odpovědný za provádění služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva o zájezdu, bez ohledu na to, zda mají být tyto služby prováděny Pořadatelem nebo jinými poskytovateli cestovních služeb. Pokud zvláštní ustanovení omezují rozsah nebo podmínky, za kterých vyplácí náhradu nebo náhradu poskytovatel služeb cestovního ruchu, který je součástí zájezdu, platí stejné omezení pro Pořadatele.

Cestující má nárok na snížení ceny za každé období, během něhož byl zjištěn nesoulad, pokud nebyl způsoben výhradním jednáním nebo konáním Cestujícího. Vztahuje se na odpovědné ustanovení bodu 4B VPÚ. Snížení ceny, odškodnění nebo zadostiučinění, uvedená výše, podléhají odpovídajícímu snížení v případě využití cestujícím, se snížení ceny nebo odškodnění, uvedené v nařízení (ES) č 261/2004 Evropského parlamentu a Rady ze dne 11. února 2004. stanovující společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č 295/91 (Sk. office. EU L 46, 17.02.2004, str. 1), nařízení (ES) No 1371/2007 Evropského parlamentu a Rady ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Sk. office. EU L 315, 03.12.2007, str. 14), nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne (ES) Č. 392/2009 ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti osobních dopravců na námořních vodních cestách v případě nehod (věst. Věst. L 131, 28.5.2009, s. 24), Nařízení (EU) č. 1177/2010 a nařízení (EU) č. 181/2011 nebo jiná ustanovení. Cestující nemá nárok na náhradu škody nebo zadostiučinění za nedodržení smlouvy o zájezdu v případě, že Pořadatel prokáže, že vinu za nedodržení nese Cestující nebo vinu za nedodržení nese třetí osoba, nesouvisející s výkonem cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo zamezit nesrovnalostem nebo bylo nesplnění způsobeno nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Pořadatel vylučuje odpovědnost ve vztahu k Cestujícím, kteří odstoupili ze zájezdu v době jeho trvání, mimo odstoupení z důvodů uvedených v odstavci 4 B VPÚ a zákona o cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Pořadatel nezaručuje místo v dopravě (autobusu, autokaru nebo letadle) v případě svévolné změny místa nástupu nebo odletu Cestujícím (bez předchozí akceptace Pořadatele). Pořadatel nezodpovídá za odepření vstupu Cestujícího do země, přijatá příslušnými pohraničními/imigračními úředníky, pokud taková okolnost nastane výlučně v souvislosti

s jednáním nebo opomenutím takových úředníků a z příčin nezaviněných Pořadatelem. Ustanovení bodu 7 VPÚ se použijí odpovídajícím způsobem. Pořadatel neodpovídá za ztrátu nebo poškození zavazadel, pokud škoda vznikla zaviněním Cestujícího nebo třetí stranou, která se nepodílí na poskytování služeb dle smlouvy o zájezdu, nebo byla způsobena nepředvídatelnými, mimořádnými okolnostmi a působením vyšší moci. Pořadatel nenese odpovědnost za změny programu zájezdu, vykonané na žádost a se souhlasem Cestujících, kteří se účastní zájezdu. Pořadatel nenese odpovědnost za smlouvy uzavřené Cestujícím v místě pobytu s třetími stranami bez zprostředkování Pořadatele. Pořadatel si vyhrazuje právo omezit odpovědnost za neplnění nebo nesprávné plnění služeb v průběhu trvání zájezdu až do výše trojnásobku ceny zájezdu, nevztahuje se však na škody na životě a zdraví, nebo na úmyslnou újmu způsobenou Pořadatelem, nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Organizátor nenese odpovědnost za změny v rezervaci letu provedené cestujícím samostatně (bez souhlasu a vědomí Organizátora) prostřednictvím informačních systémů dopravce na základě obdrženého čísla rezervace letu (to se týká zejména zájezdů zakoupených ve variantě „MyWay“). Odpovědnost Pořadatele je rovněž omezena v případech uvedených v mezinárodních dohodách, kterých je Polská republika stranou. Fakultativní výlety uvedené v katalogu jsou pouze informativního charakteru, nejedná se o obchodní nabídku a Pořadatel nezaručuje, že se všechny uskuteční.

#### 14. Pojištění proti úpadku Cestovní kanceláře

Pořadatel vlastní povinné pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, které vystavilo Towarzystwo Ubezpieczeniowe EUROPA SA – číslo pojistky a název pojišťovací společnosti je pokaždé uváděno na smlouvě o zájezdu a každý z Cestujících, který uhradí minimálně zálohu, má nárok si vyžádat kopii certifikátu pojištění Pořadatele (nachází se také na webové stránce [https://static.r.pl/rpl-cdn/documents/LPs/bezpieczne-podroze/Certyfikat\\_Rainbow\\_2024\\_2025.pdf](https://static.r.pl/rpl-cdn/documents/LPs/bezpieczne-podroze/Certyfikat_Rainbow_2024_2025.pdf)). Z pojištění jsou proplacené klientům vynaložené náklady v případě neuskutečnění smlouvy o zájezdu, jestliže Pořadatel není schopen zajistit Cestujícímu návrat do země, ačkoli má takovou povinnost, Cestující je povinen se bezodkladně spojit s Pojistitelem (telefonické spojení je uvedeno v dokumentu „Důležité – čtěte“). Pojistitel informuje příslušného maršálka vojvodství a dále zaplatí za návrat Cestujících zálohu v termínu do 3 pracovních dnů, které se počítají ode dne obdržení písemného příkazu od příslušného maršálka vojvodství nebo jím určeného útvaru.

#### 15. Zrušení zájezdu

Vzhledem k tomu, že Pořadatel organizuje skupinové zájezdy, může ukončit smlouvu a vrátit cestujícímu uhrazené platby za zájezd bez poskytnutí dodatečné náhrady škody nebo odškodnění, pokud:

1. Nebude dosaženo minimálního počtu účastníků skupiny a cestovní kancelář informuje cestujícího o zrušení smlouvy o zájezdu nejpozději:
  - 20 dní před začátkem zájezdu trvajících více než 6 dní,
  - 7 dní před začátkem zájezdu trvajících 2–6 dní,
  - 48 hodin před začátkem zájezdu trvajících méně než 2 dny.

Pokud nabídka konkrétního zájezdu nestanoví jinak (u některých zájezdů je minimální počet účastníků uveden přímo v nabídce), je požadované minimální obsazení skupiny následující:

- u poznávacích autobusových zájezdů – 30 osob,
- u poznávacích leteckých zájezdů (včetně leteckých zájezdů ve verzi 7+7, zájezdů ve verzi „light“ a plaveb) – 70 osob,
- u leteckých pobytových zájezdů – 160 osob.

Výše uvedené se nevztahuje na zájezdy ve variantě MyWay.

2. Nebude možné realizovat smlouvu z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, přičemž Pořadatel o zrušení smlouvy o zájezdu informuje Cestujícího neprodleně před začátkem zájezdu.

Oznámení cestujícímu bude doručeno na trvalém nosiči.

Pořadatel v uvedených případech vrátí uhrazené platby do **14 dnů** od data zrušení smlouvy o zájezdu.

## 16. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo změna termínu

Cestující může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu. Odstoupení od smlouvy o zájezdu vyžaduje písemné prohlášení Cestujícího doručeného Pořadatelovi.

V takovém případě je Cestující povinen uhradit Pořadateli storno poplatků za odstoupení od smlouvy.

Výše tohoto poplatku závisí na tom, v jaké době před zahájením zájezdu došlo k odstoupení od smlouvy o účasti na zájezdu, na očekávaných úsporách nákladů a na předpokládaném výnosu z alternativního využití daných turistických služeb. Poplatek za odstoupení se počítá z ceny zájezdu snížené o příspěvek do Garančního Fondu cestovního ruchu a o pojistné na pojištění storna zájezdu a činí následující částky v závislosti na době odstoupení:

odstoupení do 45 dnů před termínem odjezdu (tj. dnem zahájení zájezdu) – 7 % z ceny zájezdu;

odstoupení od 44 do 31 dnů před termínem odjezdu – 20 % z ceny zájezdu;

odstoupení od 30 do 21 dnů před termínem odjezdu – 30 % z ceny zájezdu;

odstoupení od 20 do 15 dnů před termínem odjezdu – 50 % z ceny zájezdu;

odstoupení od 14 do 8 dnů před termínem odjezdu – 70 % z ceny zájezdu;

odstoupení 7 až 4 dny před termínem odjezdu – 80 % z ceny zájezdu;

odstoupení 3 až 1 den před termínem odjezdu – 95 % z ceny zájezdu;

odstoupení v den odjezdu nebo později – 100 % z ceny zájezdu.

**UPOZORNĚNÍ!** Výše uvedené částky odstupného se nevztahují na odstoupení od smlouvy o zájezdu zakoupeného ve variantě „MyWay“. Paušální odstupné za odstoupení od smlouvy o účasti na zájezdu zakoupeném v této variantě činí:

- do 30 dnů před dnem zahájení zájezdu – 30 % ceny zájezdu;
- při odstoupení od 29 do 21 dnů před dnem zahájení zájezdu – 60 % ceny zájezdu;
- při odstoupení od 20 dnů před dnem zahájení zájezdu do dne zahájení zájezdu nebo později – 100 % ceny zájezdu;

Poplatek je odečten z platby provedené Cestujícím. Ke stornopoplatkům Pořadatel pokaždé připočítává také příspěvek do Pomocného fondu cestovního ruchu (který se nevrací) a poplatek za pojištění storna zájezdu (pokud si jej Klient zakoupil). Příspěvky jsou rovněž odečítány z platby Cestujícího.

Pokud se zájezdu účastní několik Cestujících v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu, odstoupení od smlouvy o zájezdu alespoň jednoho z nich nebo změna věku některého z Cestujících umožňuje Pořadatelovi přepočítat cenu za účast v tomto zájezdu.

Odstoupení od účasti na místním (fakultativním) výletu se řídí Podmínkami nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow zveřejněným na webových stránkách [www.r.pl](http://www.r.pl)

Cestující si může fakultativně dokoupit pojištění storna zájezdu (zahrnuje také předčasné ukončení zájezdu) nabízené TU Europa S.A. viz dokument „Důležité – čtěte“.

## 17. Převod práv a závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu po jejím uzavření

Cestující může bez souhlasu Pořadatele přenést na osobu, která splňuje podmínky účasti na zájezdu, veškeré práva příslušející mu z titulu smlouvy o zájezdu, v případě, že současně tato osoba přijme také veškeré závazky vyplývající z této smlouvy o zájezdu. Převod práv a přijetí závazků nabude platnosti, pokud je Cestující v přiměřené lhůtě písemně nebo na jiném trvalém nosiči oznámil Pořadatelovi. Oznámení doručené nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu se v každém případě považuje za oznámené v přiměřené lhůtě. Pokud bude převod práv a přijetí závazků pro Pořadatele spojené s dodatečnými náklady, které vyžadují platbu, má Pořadatel povinnost převést je na Cestujícího. Tyto náklady musí být přiměřené a nesmí překročit skutečné náklady, které vznikly Pořadatelovi v důsledku převodu smlouvy o zájezdu. V případě nezaplacení části ceny zájezdu a nákladů vzniklých Pořadatelovi v souvislosti se změnou Cestujícího v daném zájezdu, ručí za zaplacení nákladů společně a nerozdílně Cestující a osoba, která přebírá jeho práva.

**UPOZORNĚNÍ!** Změna Cestujícího musí být oznámena Pořadatelovi písemně nebo na jiném trvalém médiu ve lhůtě umožňující možné procedury při udělování víz a změně údajů Cestujícího u leteckých dopravců.

V případě zájezdů realizovaných na pravidelných linkách je převod práv a závazků na jinou osobu možný jedině

za předpokladu, že letecká společnost souhlasí se změnou Cestujícího a po zaplacení nákladů, které souvisí s provedením změny v rezervaci nebo koupi nové letenky (dle ceníku dopravce provozujícího příslušnou linku).

## 18. Ochrana osobních údajů

Pořadatel je správcem osobních údajů cestujících. Byl jmenován inspektor ochrany údajů, kterého lze kontaktovat e-mailem na adrese: [rodo@r.pl](mailto:rodo@r.pl). Pořadatel zpracovává osobní údaje za účelem plnění smlouvy o poskytování turistických služeb, poskytování služeb na základě smlouvy a zajištění nezbytného vyúčtování v souvislosti s uzavřenou smlouvou, jakož i za účelem realizace oprávněného zájmu Pořadatele uvedeného níže. Právním základem pro zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy je čl. 6 odst. 1 písm. b nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Právním základem pro zpracování smlouvy bude čl. 6 odst. 1 písm. c GDPR v rozsahu splnění právních povinností správce, např. v případě finančního vyúčtování a účetního vykazování, včetně vystavování a uchovávání faktur. Právním základem pro zpracování údajů je rovněž čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR, tj. oprávněný zájem Pořadatele spočívající v zajištění vymáhání pohledávek, zkoumání spokojenosti zákazníků a přímého marketingu. Pokud cestující udělí souhlas s přijímáním marketingových sdělení také na e-mailovou adresu a telefonní číslo, bude právním základem rovněž čl. 10 zákona ze dne 18.07.2002 o poskytování služeb elektronickou cestou a čl. 172 zákona ze dne 16.07.2004 Zákon o telekomunikacích. V rozsahu, v jakém jsou údaje zpracovávány na základě samostatného souhlasu cestujících, mají cestující právo souhlas kdykoliv odvolat. To však nebude mít vliv na zákonnost zpracování údajů provedeného před jeho odvoláním. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro řádné plnění smlouvy o poskytování turistických služeb. Neposkytnutí osobních údajů znemožní plnění smlouvy.

Pořadatel má právo zpracovávat osobní údaje cestujících, jako jsou jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, číslo PESEL, kontaktní údaje, údaje obsažené v dokladech totožnosti, a na výslovné přání a se souhlasem cestujících údaje zvláštní kategorie, např. údaje o zdravotním postižení (za účelem zajištění správné kvality služeb a přijetí dalších opatření na žádost cestujícího). Cestující mají právo na přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu, požadovat jejich vymazání, právo na omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo na přenositelnost údajů. Cestující mají rovněž právo podat stížnost dozorovému orgánu, pokud jsou údaje zpracovávány v rozporu s právními požadavky. V Polsku je tímto orgánem předseda Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Příjemci osobních údajů budou: letecké společnosti, autobusoví a trajektovní dopravci, hotely, pojišťovny, včetně TU Europa se sídlem ve Vratislavi, adresa ul. Gwiaździsta 62, banky, poskytovatelé platebních služeb, agenti a konzultanti spolupracující s Pořadatelem na základě příslušných smluv, zahraniční partneři za účelem realizace uzavřené smlouvy, subjekty podporující účetní a právní procesy, poskytovatelé IT služeb, včetně hostingu, a státní orgány, včetně daňových úřadů. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání smlouvy, dobu nezbytnou pro řádné vyúčtování smlouvy a dobu nezbytnou pro prokázání splnění této smlouvy, tedy po dobu promlčecí lhůty nároků, jakož i po dobu stanovenou daňovými předpisy. Osobní údaje budou rovněž zpracovávány po dobu trvání marketingových aktivit Pořadatele nebo do doby, než cestující vnesou námitku proti dalšímu zpracování údajů pro marketingové účely nebo do doby odvolání souhlasu s přijímáním marketingových sdělení také na e-mailovou adresu a telefonní číslo.

Cestujícím náleží dva typy práva vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů. Pokud Pořadatel zpracovává osobní údaje:

- na základě oprávněných zájmů – cestující může vznést námitku z důvodů souvisejících s jeho konkrétní situací – taková námitka musí být odůvodněna;
- pro účely přímého marketingu – cestující může vznést námitku kdykoliv – taková námitka nevyžaduje odůvodnění.

Osobní údaje cestujících mohou být předány mimo Evropský hospodářský prostor (EHP). Taková situace může nastat v souvislosti se zadáváním určitých služeb/činností subjektům se sídlem mimo EHP nebo zpracovávajícím údaje mimo EHP. Osobní údaje cestujících mohou být předány pouze do těch třetích zemí (země mimo EHP) nebo subjektů ve třetích zemích, u nichž Evropská komise rozhodla o odpovídající úrovni ochrany údajů, byly v dohodách s těmito subjekty použity standardní doložky o ochraně údajů nebo byla uplatněna jiná odpovídající ochranná opatření stanovená platnými právními předpisy. Osobní údaje nepodléhají automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

## 19. Doplnkové služby

Pořadatel nabízí služby, které mohou cestující zakoupit jako doplňkové služby realizované v rámci již uzavřené smlouvy o zájezdu. Mezi ně patří mimo jiné služby související s pobytem v hotelu (např. příplatek za konkrétní typ stravování), doplňkovými atrakcemi (fakultativní/místní výlety, lyžařské kurzy), letem (např. výběr místa v letadle, příplatek za konkrétní cestovní třídu), vyřizováním víz či rezervacemi (např. Bezplatné zrušení rezervace bez udání důvodu, Garance nezměněné ceny). Informace o druhu, rozsahu a dostupnosti doplňkových služeb jsou k dispozici na internetové stránce Pořadatele r.pl a v kamenných prodejních místech. Klient si může zakoupit doplňkové služby v kamenných prodejních místech nebo prostřednictvím rezervačního panelu na internetové stránce Pořadatele. Zrušení zakoupené doplňkové služby s vrácením plné ceny této služby je možné do 48 hodin od okamžiku jejího zakoupení, pokud do začátku zájezdu zbývá více než 30 dnů, s tím, že v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu, k němuž byly doplňkové služby zakoupeny, se použijí ustanovení bodu 16 Všeobecných obchodních podmínek. Výše uvedené se nevztahuje na zrušení fakultativních/místních výletů (upravují samostatně Podmínky fakultativních/místních výletů) ani na zrušení doplňkových a nepovinných pojištění (upravují Všeobecné pojistné podmínky pojišťovny TU Europa). Podmínky služeb Bezplatného zrušení rezervace bez udání důvodu, Garance nezměněné ceny a výběru míst v letadle a lyžařských kurzů jsou k dispozici na naší internetové stránce Pořadatele r.pl (sekce „Doplňkové služby“).

## 20. Závěrečná ustanovení

Ve věcech neupravených Všeobecnými podmínkami účasti se přiměřeně uplatňují ustanovení zákona ze dne 23.04.1964 Občanský zákoník (Sbírka zákonů z roku 1964, č. 16, položka 93, ve znění pozdějších předpisů) a zákona ze dne 24. listopadu 2017 o zájezdech a souvisejících turistických službách (Sbírka zákonů z roku 2017, položka 2361). Případné spory se strany budou snažit vyřešit smírně, a v případě nedosažení dohody je bude řešit místně příslušný obecný soud. Využití mimosoudních metod řešení reklamací a vymáhání nároků je dobrovolné. Následující ustanovení mají informační charakter a nezakládají závazek Pořadatele k využití mimosoudních metod řešení sporů. Prohlášení Pořadatele o souhlasu či odmítnutí účasti na řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů je podáváno písemně nebo na jiném trvalém nosiči, pokud nebyl spor vyřešen v důsledku podané reklamace ze strany Cestujícího. Pravidla pro vedení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a povinnosti podnikatelů v této oblasti jsou upraveny samostatně v právních předpisech (zejména v zákoně ze dne 23. září 2016 o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, Sbírka zákonů z roku 2016, položka 1823) nebo v předpisech platných pro příslušné subjekty oprávněné k řešení spotřebitelských sporů. Podrobné informace o možnostech využití mimosoudních metod řešení reklamací a vymáhání nároků cestujícím, který je spotřebitelem, a pravidla přístupu k těmto postupům mohou být dostupné v sídlech a na internetových stránkách okresních (městských) spotřebitelských ombudsmanů, společenských organizací, jejichž statutárním posláním je ochrana spotřebitelů, vojvodských inspektorátů obchodní inspekce, a zejména také na následující internetové adrese Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže a spotřebitelů: [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php). Předseda Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže a spotřebitelů vede veřejný registr subjektů oprávněných k vedení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Cestující, který je spotřebitelem, má následující možnosti využití mimosoudních metod řešení reklamací a vymáhání nároků: cestující je oprávněn obrátit se na stálý rozhodčí soud pro spotřebitele, o němž se hovoří v čl. 37 zákona ze dne 15. prosince 2000 o obchodní inspekci (Sbírka zákonů z roku 2001, č. 4, položka 25 ve znění pozdějších předpisů), s žádostí o vyřešení sporu vyplývajícího z uzavřené smlouvy. Cestující je oprávněn obrátit se na vojvodského inspektora obchodní inspekce, v souladu s čl. 36 zákona ze dne 15. prosince 2000 o obchodní inspekci (Sbírka zákonů z roku 2001, č. 4, položka 25 ve znění pozdějších předpisů), s žádostí o zahájení mediačního řízení v záležitosti mimosoudního řešení sporu mezi cestujícím a Pořadatelem. Cestující může získat bezplatnou pomoc při řešení sporu také využitím bezplatné pomoci okresního (městského) spotřebitelského ombudsmana nebo společenské organizace, jejíž statutárním úkolem je ochrana spotřebitelů (např. Federace spotřebitelů, Sdružení polských spotřebitelů).

Tyto podmínky se vztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené od 30. března 2026.