

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 „Kancelář“). Údaje o pořadateli - Rainbow Tours a.s., sídlem ul. Piotrkowska 270, Łódź, (e-mail: sekretariat@r.pl, tel: 42 680 38 20) vedená v Celostátním soudním registru č. 0000178650, DIČ 725-18-68-136, zapsána do Registru pořadatelů a zprostředkovatelů cestovního ruchu č. 157. Orgánem, který provedl registraci, je maršálek Lodžského vojvodství. Práva a povinnosti Účastníků a Kanceláře v souvislosti se zájezdy pořádanými Rainbow Tours a.s., jsou uvedené ve „Všeobecných podmínkách účasti na zájezdu“ (VPÚ) v souladu s článkem 384 OZ a zákonem o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách, (VPÚ) a podmínky uvedené v dokumentu „Důležité – čtěte“ (dále souhrnně zvané „Podmínky“) jsou nedílnou součástí smlouvy o službách poskytovaných cestovní kanceláří v oblasti cestovního ruchu. Podmínky se vztahují na veškeré zájezdy, které jsou uvedené v katalogu nebo v jiných písemných materiálech a na webových stránkách cestovní kanceláře. Při uzavírání smlouvy o zájezdu – přihlášky se účastník zavazuje k řádnému přečtení katalogu, „Podmínek účasti na zájezdu“ a také informací obsažených v dokumentu „Důležité – čtěte“. Uzavřením smlouvy o zájezdu (přihlášky) souhlasí účastník s podmínkami a ujednáními (jménem svým a jménem ostatních účastníků uvedených ve smlouvě o zájezdu – přihlášce), které vyplývají z této smlouvy o zájezdu.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu

Katalogy a jiné písemné informace Kanceláře jsou pouze výzvou k uzavření smlouvy o zájezdu a nejsou nabídkou ve smyslu občanského zákoníku. Uzavření smlouvy o zájezdu vzniká pokaždé po seznámení se Účastníka s nabídkou uvedenou v katalogu Kanceláře a podpisu smlouvy o zájezdu – přihlášky k účasti (jménem svým a jménem ostatních účastníků) a zaplacením zálohy (v případě nákupu zájezdů v předprodeji z nového katalogu ve výši 20 %, u ostatních zájezdů ve výši 30 %. Do 31 dnů před termínem zájezdu není povoleno zaplatit vyšší zálohu, než je uvedeno výše. Případné přeplatky budou neodkladně vráceny. Pro účely uzavření smlouvy s nezletilým, je nutný souhlas rodičů nebo pěstounů s notářsky ověřenými podpisy (pokud nezletilý cestuje bez doprovodu zákonného zástupce). Uzavřením smlouvy o zájezdu – přihlášky, souhlasí Účastník se zpracováním, aktualizací a zpřístupněním svých osobních údajů (včetně údajů ostatních Účastníků), které jsou nezbytné pro uskutečnění zájezdu.

3. Platební podmínky

Ceny služeb poskytovaných Účastníkům jsou smluvní a zahrnují daň z přidané hodnoty. Místem plnění dle smlouvy je Kancelář uváděný bankovní účet, který specifikuje smlouva o zájezdu uzavřená s Účastníkem nebo pokladna Kanceláře. Cenu za poskytovanou službu v cestovním ruchu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, je nezbytné uhradit ve lhůtě do 30 dní před započítáním zájezdu. Kancelář si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy s Účastníkem, jehož platby nebudou převedené ve prospěch Kanceláře v dohodnutých lhůtách.

4. Změny v poskytování služeb

A. Změna v poskytování služeb a cen před začátkem zájezdu

Kancelář 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 vyloďení v přístavech, směnné kurzy, které mají vliv na zájezd. V případě potřeby navýšení ceny Kancelář vždy písemně nebo na jiném trvalém nosiči informuje Účastníka (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 Účastníkem navýšena. Účastník 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 Kancelář odečíst skutečné náklady za službu od částky vrácené Účastníkovi. Na žádost Účastníka Kancelář zdůvodní výši nákladů vynaložených na službu. V případě, kdy Kancelář před zahájením zájezdu je nucena změnit hlavní náležitosti zájezdu uvedených v čl. 40 odstavce 1 bod 1 Zákona o zájezdech a souvisejících turistických službách ze dne 24. listopadu 2017 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 Kancelář povinna neprodleně písemně nebo na jiném trvalém nosiči informovat Účastníka o obsahu těchto změn s uvedením změn a jejich možného dopadu na cenu zájezdu. Kancelář v tomto případě může Účastníkovi současně nabídnout náhradní zájezd, pokud možno stejné nebo vyšší kvality. Po obdržení takové informace je Účastník povinen ve lhůtě stanovené Kanceláří sdělit zda přijímá navrhovanou změnu smlouvy o zájezdu nebo odstupuje 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 Účastník nárok na odpovídající snížení ceny. V případě, že smlouva o účasti na daném zájezdu bude ukončena v souvislosti s odstoupením Účastníka za výše uvedených podmínek, Kancelář nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí platby uhrazené Účastníkem nebo jeho jménem. Účastník je v takových případech osvobozen od placení poplatku za odstoupení od smlouvy o zájezdu. Kancelář může před začátkem zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, pokud jde o nepodstatnou změnu, a bude o tom Účastníka informovat písemně nebo na jiném trvalém nosiči. **UPOZORNĚNÍ!** Změna leteckého dopravce, časy odletu a odjezdu nebo návratu, pokud se nezmění počet plnění, nemění hlavní body zájezdu. Rovněž neznamená změnu vlastností zájezdu - změna pořadí programu za předpokladu, že program byl proveden v plném rozsahu.

B. Změna plnění po zahájení zájezdu

Pokud se některá z turistických služeb nevykoná v souladu se smlouvou o zájezdu, je Účastník povinen informovat o tom Kancelář (viz bod 12 VOP). Kancelář odstraní nedostatky, pokud je to nemožné nebo se na to vážou náklady, které jsou nepřiměřeně vysoké vzhledem k rozsahu nedostatků a hodnotě cestovních služeb, ke kterým se vztahují. V případě neodstranění nedostatků

se použijí ustanovení článků 12 a 13 VOP, jakož i ustanovení zákona ze dne 24. listopadu 2017 o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách.

Pořadatel zájezdu, který po dobu trvání daného zájezdu nevykonává služby uvedené ve smlouvě o zájezdu, je povinen, aniž by cestujícímu 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, cestovní kancelář přizná cestujícímu odpovídající snížení ceny zájezdu.

V případě, že je nemožné zajistit návrat Účastníka do země v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností, Kancelář ponese náklady na potřebné ubytování Účastníka, v případě možnosti v odpovídající kategorii stanovené ve smlouvě o zájezdu po dobu až 3 nocí. Vymezení času poskytuje Účastníkovi nezbytné ubytování, nevztahuje se 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 cestovní kancelář 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 Účastník není oprávněn požadovat snížení nákladů na zájezd, pokud cena uvedeného zájezdu byla Kanceláři snížena z důvodu nabídky last minute, opětovného zlevnění nabídky last minute nebo jiné promo akce, ať už před nebo po uzavření smlouvy s Účastníkem. Cena zájezdu je uvedena v PLN (polských zlotých).

6. Slevy pro děti

Kancelář uvádí druhy a výši slev pro děti v katalogu s aktuálním obsahem. Pokud je dítě účastníkem zájezdu, pak osoba, která provádí rezervaci a uzavírá smlouvu, musí o této skutečnosti informovat a současně uvést věk dítěte, přesné datum jeho narození a tuto skutečnost doložit vhodným dokladem. Kancelář má právo k ověření věku dítěte na základě osobních dokladů. V případě, že nastane věkový rozdíl v porovnání s uvedenou skutečností, Kancelář je oprávněna k naúčtování katalogové ceny a jejímu převzetí dle věku Účastníka. Pro získání slevy je u dítěte směrodatný věk dosažený k poslednímu dni zájezdu.

7. Povinnosti Kanceláře

Kancelář je povinna před uzavřením smlouvy o zájezdu poskytnout účastníkovi 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, Kancelář se zavazuje dočasně určit přípustného dopravce. Jakmile bude finálně určen dopravce, Kancelář bude o této skutečnosti bezodkladně informovat Účastníka přes agenturu, ve které byla provedena rezervace. V případě změny dopravce po uzavření smlouvy o zájezdu bude Účastník ihned o tom

informován Kanceláři. Kancelář si vyhrazuje právo změnit letecké společnosti a čísla letu. Kancelář neprodleně poskytne přiměřenou pomoc Účastníkovi, 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 B VOP. Kancelář může požadovat poplatek za poskytnutí pomoci v případě, že situace nouze vznikla pouze z úmyslného zavinění Účastníka nebo v důsledku jeho hrubé nedbalosti. Výše poplatku nesmí překročit skutečné náklady vynaložené Kanceláři.

8. Práva Účastníka

Účastník má nárok na služby poskytované Kanceláři, které jsou potvrzené ve smlouvě o zájezdu (přihlášce k účasti na zájezdu). Účastník je oprávněn v průběhu trvání zájezdu využívat odbornou pomoc a péči zástupce Kanceláře. Účastník také bude zahrnutý péčí ve všech akutních a Kanceláři nezpůsobených případech (např. souvisejících s havárií autobusu, prodloužením celního odbavení, zdržením na hranici, opožděním letu). Účastník má nárok na vrácení ceny za služby, které nevyužil pro důvody nezaviněné Kanceláři, když jeho účast na zájezdu přeruší celní služby nebo policie, po odečtení Kanceláři fakticky vynaložených nákladů souvisejících s nákupem těchto služeb od dodavatelů.

9. Povinnosti Účastníka

Účastník je povinen se řídit všemi pokyny a doporučeními zástupců Kanceláře, na jejichž základě je možné zájezd uskutečnit a bezpodmínečného dodržování místa a času srazů uvedených ve smlouvě o zájezdu a nabídce. Účastník je povinen mít cestovní doklady (cestovní pas), turistická víza (pokud tyto doklady nezabezpečuje Kancelář) a dodržovat celní a devizové předpisy platné v Polské republice, tranzitních a cílových zemích. Účastník je povinen dodržovat pořádkové a bezpečnostní předpisy (např. požární, policejní atp.). Účastník se zavazuje zaplatit veškeré místní poplatky v místě pobytu (např. pobytová taxa, lázeňské poplatky, kauce, poplatek za použití hotelového telefonu, poplatek za konzumaci z minibaru atp.), v opačném případě se vystavuje nebezpečí, že Kancelář tuto věc předá soudu. Účastník odpovídá za náhradu škody za poškození předmětů, které patří Kanceláři, ostatním Účastníkům, hotelům, leteckým společnostem atp.

10. Cestovní zavazadla

Kancelář má zavedený limit pro Účastníkovu cestovní zavazadla pro všechny autokarové a letecké zájezdy: 1 kus příručního zavazadla do 5 kg (o rozměrech max. 55x20x40 cm) a 1 kus hlavního zavazadla o váze od 15 do 20 kg (závisí na letecké společnosti). V případě lyžařských zájezdů v rámci omezení hlavního zavazadla musí být také zahrnut 1 komplet lyžařského vybavení na osobu (lyže/hůlky/boty nebo snowboard/ boty). Děti do 2 let nemají nárok na bezplatnou přepravu zavazadel. Protože zákony v dopravě přísně omezují maximální nosnost a ložní míru letadel a autokarů Kancelář je oprávněna odmítnout přijmout na palubu zavazadla, která překračují výše uvedené limity. Pokud má klient zavazadel více, je povinen uhradit doplatek podle ceníku dopravce. Podrobné informace v dokumentu „Důležité – čtěte“.

11. Pojištění

Kancelář má garanci požadovanou zákonem ze dne 24. listopadu 2017 o cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Všichni účastníci skupinových zájezdů jsou pojištěni u TU Europa S.A. (adresa: 53-413 Wrocław, ul. Gwiaździsta 62). Účastníci zájezdu v Polsku nemají zahrnuto cestovní pojištění v ceně zájezdu. Varianta pojištění ZÁKLADNÍ zahrnuje: KL - náklady na léčbu a dopravu do země (do 60 000 PLN), náklady na záchranu (do 10 000 PLN), NNW - úrazové pojištění (do 5 000 PLN) a pojištění BP - cestovní zavazadla (do 500 PLN). **Pojištění ve variantě základní se nevztahuje na následky chronických onemocnění, epidemii onemocnění Covid-19 a jiných virových onemocnění ze skupiny koronavirů a provozování amatérského sportu.** Za příplatek je možné rozšířit pojištění v rámci varianty **Doporučené** (limit pojištění léčebných výloh do 260 000 PLN), varianty **Doporučené Plus** (limit pojištění léčebných výloh do 460 000 PLN) nebo varianty **Nejlepší** (limit pojištění léčebných výloh je 860 000 PLN). **Cestovní pojištění ve variantách Doporučená, Doporučená Plus a Nejlepší zahrnují pojištění léčebných výloh, záchranné služby a transport spojený s epidemií Covid-19 a jiných virových onemocnění ze skupiny koronavirů.** V každé uvedené variantě je suma pojištění pro případ onemocnění Covid-19 rovna sumě pojištění KL (tzn. dle zvolené varianty – 200 000 PLN, 400 000 PLN nebo 800 000 PLN). Podrobnosti o jednotlivých variantách pojištění naleznete v dokumentu "Důležité - čtěte".

Uzavřením smlouvy o zájezdu Účastník prohlašuje (jménem svým a ostatních Účastníků ze smlouvy o zájezdu), že zdravotní stav umožňuje účast Účastníků na zájezdu. V souladu s pojistnými podmínkami TU Europa S.A. se pojištění zavazadel vztahuje pouze na osobní věci (oblečení, kosmetiku, malé elektrické spotřebiče, kočárky a invalidní vozíky). Pojištění zavazadel se nevztahuje na zničení kufru/cestovní tašky, zničení nebo ztráty např. peněz v hotovosti, cenných papírů, platebních karet, šperků, uměleckých děl, mobilních telefonů, autodoplňků, sportovních potřeby apod. Více informací o pojištění naleznete v sekci "Důležité - čtěte" a ve Všeobecných podmínkách cestovního pojištění klientů Rainbow Tours S.A., se kterými má každý Účastník právo a povinnost se před odjezdem seznámit. Pokud Účastník nevyužije možnosti sjednání dodatečného pojištění (např. pro sport, epidemii onemocnění Covid-19 a jiných virových onemocnění ze skupiny koronavirů nebo chronické onemocnění) jdou další případné náklady pouze k tíži Účastníka.

12. Reklamáce

Pokud se některá z cestovních služeb nevykoná v souladu se smlouvou o zájezdu, může Účastník podat reklamaci během zájezdu nebo do 30 dnů od jeho ukončení. V případě nesrovnalostí během zájezdu je Účastník povinen neprodleně informovat průvodce/delegáta nebo jiného místního zástupce Kanceláře, pokud je to možné, během události, s přihlédnutím k okolnostem případu, o nesrovnalosti. Odpovídající ustanovení bodu B VOP. Účastník může směřovat zprávy, žádosti nebo stížnosti týkající se zájezdu do Kanceláře nebo přímo cestovní agentuře, jehož prostřednictvím zájezd zakoupil. Cestovní agentura okamžitě předá zprávy, žádosti nebo stížnosti Účastníka Kanceláři. Zpráva, žádost nebo stížnost podaná u cestovní agentury se považuje tím dnem doručená Kanceláři. Reklamáce Účastníka musí být podána písemně (v polském jazyce) a doručena doporučenou poštou (nikoliv faxem, nikoliv e-mailem) na adresu Kanceláře nebo cestovní agentury. Veškeré reklamáce budou vyřizovány do 30 dnů od data doručení do Kanceláře a v případě podání reklamace průvodci nebo delegátovi v průběhu zájezdu do 30 dnů od data ukončení zájezdu. Ve zvláštních případech si Kancelář vyhrazuje právo prodloužit dobu odpovědi na 60 dní, přičemž Účastník bude písemně

informován do 30 dnů. Pokud Účastník podá další odvolání na odpověď Kanceláře, Kancelář není povinna poskytnout další odpověď. Účastník má právo použít jiné metody řešení sporů - viz bod 19.

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 stráně <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 - Centrum služeb zákazníkům. Aktuální údaje pojistitele jsou na webových stránkách www.tueuropa.pl. Reklamacie jsou vyřizovány pojistitelem ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne jejich dopadu. Ve zvlášť složitých případech neumožňujícím projednání reklamace v této lhůtě, bude oznamovatel reklamace informován o důvodu prodlení 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 Kanceláře, vyloučení/omezení odpovědnosti

Kancelář je odpovědná za provádění služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva o zájezdu, bez ohledu na to, zda mají být tyto služby prováděny Kanceláří 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 Kancelář.

Účastník má nárok na snížení ceny za každé období, během něhož byl zjištěn nesoulad, pokud nebyl způsoben výhradním jednáním nebo konáním Účastníka. Vztahuje se na odpovědné ustanovení bodu 4B VOP. 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. Účastník nemá nárok na náhradu škody nebo zadostiučinění za nedodržení smlouvy o zájezdu v případě, že Kancelář prokáže, že vinu za nedodržení nese Účastník 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. Kancelář vylučuje odpovědnost ve vztahu k Účastníkům, kteří odstoupili ze zájezdu v době jeho trvání, mimo odstoupení z důvodů uvedených v odstavci 4 B VOP a zákona o cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Kancelář nezaručuje místo v dopravě (autobusu, autokaru nebo letadle) v případě svévolné změny účastníkového místa nástupu do vozidla nebo odletu (bez předchozí akceptace Kancelářů). Kancelář nezodpovídá za odepření vstupu Účastníka do země, přijatá příslušnými pohraničními/imigračními úředníky, pokud taková okolnost nastane výlučně v souvislosti s jednáním nebo opomenutím takových úředníků a z příčin nezaviněných Kancelářů. Ustanovení bodu 7 VOP se použijí odpovídajícím způsobem. Kancelář neodpovídá za ztrátu nebo poškození zavazadel, pokud škoda vznikla zaviněním Účastníka nebo třetí stranou, která se nepodílí na poskytování služeb dle smlouvy o zájezdu, nebo byla způsobena nepředvídatelnými, mimořádnými okolnostmi a působením vyšší moci. Kancelář nenese odpovědnost za změny programu zájezdu, vykonané na žádost a se souhlasem Účastníků zájezdu. Kancelář nenese odpovědnost za smlouvy uzavřené Účastníkem v místě pobytu s třetími stranami bez zprostředkování Kanceláře. Kancelář 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 Kancelářem, nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Odpovědnost Kanceláře 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 Kancelář nezaručuje jejich uskutečnění.

14. Pojištění proti úpadku cestovní kanceláře

Kancelář vlastní povinné pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, které vystavilo Towarzystwo Ubezpieczeniowe EUROPA a.s., – č. ručení a název pojišťovací společnosti je pokaždé uváděno na smlouvě o zájezdu (příhlášce) a dodatečně každý z Účastníků, který uhradí minimálně zálohu, má nárok si vyžádat kopii certifikátu pojištění kanceláře (nachází se také na webových stránkách <https://r.pl/Content/Files/podstrony/RainbowCertyfikat.pdf>). Z pojištění jsou proplacené klientům vynaložené náklady v případě neuskutečnění smlouvy o zájezdu, jestliže Kancelář není schopna zajistit Účastníkovi návrat do země, ačkoli má takovou povinnost, Účastník je povinen bezodkladně se spojit s Pojistitelem (telefonické spojení v oddíle „Důležité – čtěte“ nouzové centrum). Pojistitel informuje příslušného maršálka vojvodství a dále zaplatí za návrat klientů 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 Kancelář pořádá skupinové zájezdy, může odstoupit od smlouvy o zájezdu a provést úplné vrácení plateb Účastníkovi, které byly provedeny v souvislosti se zájezdem, bez dodatečné náhrady nebo odškodnění, jestliže: - nedosáhne předpokládaného minimálního počtu účastníků pro skupinu (v případě autobusových zájezdů min. 30 osob, v případě leteckých zájezdů uskutečněných na bázi pravidelných linek min. 40 osob, v případě leteckých zájezdů uskutečněných na bázi charterových letů min. 160 osob) a informuje Účastníka o zrušení zájezdu nejpozději do 20 dnů před začátkem zájezdu trvajícím déle než 6 dní, 7 dní před začátkem zájezdu trvajícím 2 až 6

dní, 48 hodin před zahájením zájezdu trvajícího méně než 2 dny; - dojde k neodvratným a mimořádným okolnostem a informuje Účastníka o zrušení zájezdu bezprostředně před zahájením zájezdu. Kancelář ve výše uvedených případech vrací platby provedené na základě smlouvy o zájezdu do 14 dnů ode dne jejího ukončení. POZOR!! Pokud je zájezd zrušen kvůli nenaplnění minimálního počtu účastníků skupiny, Účastník bude nejprve informován telefonicky nebo jiným dostupným způsobem a následně také písemně nebo na jiném trvalém nosiči.

16. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo změna termínu

Účastník může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu. Odstoupení od smlouvy o zájezdu vyžaduje písemné prohlášení Účastníka doručeného Kanceláři. V takovém případě je účastník povinen uhradit pořadateli stornopoplatek, jehož paušální částka (vypočtená na základě ceny zájezdu snížené o příspěvek do Pomocného fondu cestovního ruchu a pojištění storna zájezdu) činí:

odstoupení do 45 dnů před termínem odjezdu – 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 dny před termínem odjezdu nebo později (nejpozději však v den odjezdu) – 95 % z 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 zákazník zakoupil).

Příspěvky jsou rovněž odečítány z platby cestujícího.

Poplatek za odstoupení od smlouvy během zájezdu (přerušeni účasti na zájezdu nebo odstoupení od smlouvy po datu zahájení akce) se rovná 100 % z celkové ceny zájezdu.

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

Odstoupení od účasti na místním (fakultativním) výletě, zakoupeném před odjezdem z Polska je možné bez poplatků, pokud je nahlášeno nejpozději jeden den před zahájením hlavního zájezdu, během kterého měl být fakultativní výlet realizován. Po zahájení zájezdu je poplatek za odstoupení od účasti na fakultativním výletu 100 % jeho ceny.

Účastník 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

Účastník může bez souhlasu Kanceláře 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 Účastník v přiměřené lhůtě písemně nebo na jiném trvalém nosiči oznámil Kanceláři. Oznámení doručené nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu se v každém případě považuje za oznámení v přiměřené lhůtě. Pokud bude převod práv a přijetí závazků pro Kancelář spojené s dodatečnými náklady, které vyžadují platbu, má Kancelář povinnost převést je na Účastníka. Tyto náklady musí být přiměřené a nesmí překročit skutečné náklady, které vznikly Kanceláři v důsledku převodu smlouvy o zájezdu. V případě nezaplacení části ceny zájezdu a nákladů vzniklých Kanceláři v souvislosti se změnou Účastníka v daném zájezdu, ručí za zaplacení nákladů společně a nerozdílně Účastník a osoba, která přebírá jeho práva.

UPOZORNĚNÍ! Změna účastníka musí být oznámena Kanceláři písemně nebo na jiném trvalém médiu ve lhůtě umožňující možné procedury při udělování víz a změně údajů Účastníka zájezdu 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 účastníka a až po zaplacení nákladů, které souvisí s provedením změny v rezervaci nebo koupi nové letenky (dle ceníku dopravce provozujícího příslušnou linku).

18. Ochrana osobních údajů

Kancelář je správcem osobních údajů Účastníků. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ale nezbytné pro řádné plnění smlouvy o zájezdu. Neposkytnutí osobních údajů bude mít za následek nemožnost plnit smlouvu. Účastníci mají právo na přístup k poskytnutým osobním údajům, jejich opravu, požádat o jejich odstranění, právo omezit zpracování, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů a právo na přenesení údajů. Účastníci mají rovněž právo podat stížnost dozorcímu orgánu, pokud jsou údaje zpracovávány způsobem, který není v souladu s právními požadavky. V Polsku je to prezident Úřadu pro ochranu osobních údajů. Úřad zpracovává osobní údaje za účelem plnění smlouvy o zájezdu, poskytování služeb na základě smlouvy a zajištění potřebných smluv v souvislosti se smlouvou a za účelem provádění oprávněných zájmů Kanceláře, jak je uvedeno níže. Právním základem pro zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy je čl. 6 par. 1 písmeno b Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 r., o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zrušení směrnice 95/46 / ES (dále jen „RODO“). Základem pro zpracování dat je také odstavec 6 par. 1 písmeno f RODO, tj. oprávněný zájem Kanceláře, který spočívá v zajištění nezbytných vyúčtování v souvislosti s uzavřenou smlouvou, při vymáhání pohledávek, průzkumu spokojenosti a přímém marketingu. Pokud se Účastníci dohodnou na zasílání marketingových zpráv i na e-mailovou adresu a telefonní číslo, bude právním základem i článek. 10 zákona ze dne 18.07.2002 o poskytování elektronických služeb a odstavec 172 zákona ze dne 16. července 2004.

Telekomunikační právo. Pokud jsou údaje zpracovávány na základě samostatného souhlasu Účastníků, mají právo kdykoli odvolat svůj souhlas. To však neovlivní zákonnost zpracování údajů, která byla provedena před jeho stažením. Příjemci osobních údajů budou: letecké společnosti, autobusy, trajekty, hotely, pojišťovny včetně společnosti TU Europa se sídlem ve Vratislavi, adresa: ul. Gwiazdzista 62, banky, provozovatelé finančních institucí, zástupci spolupracující s Organizátorem na základě agenturních a franchisingových smluv, zahraniční smluvní strany, za účelem realizace uzavřené smlouvy, subjektů vykonávající daňové a účetní služby a právnické osoby poskytující IT služby, včetně hostingu a orgány státní správy, včetně daňových orgánů. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu plnění smlouvy, po dobu nezbytnou pro řádné vyřízení smlouvy a po čas

nezbytně nutný k vyúčtování této smlouvy či délky promlčecí lhůty pro nároky, jakož i doby vyplývající z daňových předpisů. Osobní údaje budou rovněž zpracovávány po dobu trvání marketingových činností prováděných Kanceláří nebo do doby, než účastníci odvolají souhlas k dalšímu zpracování údajů pro marketingové účely nebo až do odvolání souhlasu k přijímání marketingových zpráv také na e-mailovou adresu a telefonní číslo. Účastníci mají dva druhy práv, pokud mají námitky proti zpracování poskytnutých osobních údajů. Pokud Kancelář zpracovává osobní údaje:

- na základě právně odůvodněných zájmů - Účastník může vznést námitky z důvodů souvisejících s jeho zvláštním stavem - tato námitka vyžaduje odůvodnění;
- pro účely přímého marketingu - Účastník může v každém případě podat námitku - tato námitka nevyžaduje odůvodnění.

19. Závěrečná ustanovení

V záležitostech neupravených Všeobecnými podmínkami účasti, se práva a povinnosti smluvních stran řídí občanským zákoníkem ze dne 23. dubna 1964 Občanského zákona (Sb. zák. z roku 1964 č. 16, článek 93 v pozdějším znění) a zákonem ze dne 29. srpna 1997 o službách v cestovním ruchu (v úplném znění Sb. zák. z roku 2004 č. 223, článek 2238 v pozdějším znění). Případné spory budou řešeny dohodou smluvních stran a v případě nedosažení dohody, rozhodovat bude místně příslušný soud. Použití mimosoudních prostředků při řešení reklamací a nápravy je dobrovolné. Následující ustanovení mají informační účely a nepředstavují povinnost Kanceláře používat mimosoudní řešení sporů. Prohlášení Kanceláře se souhlasem nebo odmítnutí účasti v řízení mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se předkládá Kanceláři písemně nebo na jiném trvalém nosiči v případě, kdy na základě reklamace podané Spotřebitelem nebyl spor vyřešen. Pravidla postupů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a povinnosti hospodářských subjektů v této oblasti jsou uvedeny samostatně v zákoně (včetně, a to zejména v zákoně ze dne 23. září 2016. Na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Dz.U.2016 položka. 1823) nebo v nařízeních uplatňovaných příslušnými subjekty v oblasti řešení spotřebitelských sporů. Podrobné informace o možnosti účastníka, který je Spotřebitelem mimosoudních metod stížnosti a nápravy a pravidla pro přístup k těmto postupům mohou být k dispozici v sídle a na internetových stránkách okresních (městských) spotřebitelských ombudsmanů, společenských organizací, mezi jejich statutární úkoly patří ochrana spotřebitele, oblastní inspektoráty z obchodní inspekce, zejména také na internetové stránce úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitelů

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php. Předseda Úřadu pro hospodářskou soutěž a spotřebitelů vede otevřený registr subjektů oprávněných vykonávat mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Účastník, který je Spotřebitelem má následující možnost využít mimosoudní prostředky pro vyřizování reklamací a zjednání nápravy: Účastník je oprávněn požádat stálý rozhodčí soud Spotřebitele, jak je uvedeno v článku. 37 zákona ze dne 15. prosince 2000. obchodní inspekce (OJ 2001 žádném 4 pol. 25, ve znění pozdějších předpisů.), s žádostí o vyřešení sporu vyplývající z uzavřených smluv. Účastník je oprávněn požádat krajského inspektora obchodní inspekce podle čl. 36 zákona ze dne 15. prosince 2000. obchodní inspekce (OJ 2001 žádném 4 pol. 25, ve znění pozdějších předpisů.), S žádostí o zahájení mediačního řízení v mimosoudním sporu mezi Účastníkem a Kanceláří. Účastník může získat bezplatnou pomoc při řešení sporu pomocí bezplatné pomoci u okresního (městského) spotřebitelského ombudsmana nebo společenské organizace, jejichž statutární úkoly zahrnují ochranu spotřebitele (včetně spotřebitelského federace, Sdružení polských spotřebitelů). Účastník může podat stížnost

prostřednictvím internetové platformy ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma RSO je také zdrojem informací o formách mimosoudního řešení sporů, které mohou vzniknout mezi podnikateli a Spotřebiteli.

Tyto podmínky se vztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené od 17. března 2022.